Marina Castañeda

ESCUCHAR (NOS)

Hacia la comprensión de los demás...
y de uno mismo

Marina Castañeda

Escuchar(nos)

Hacia la comprensión de los demás... y de uno mismo

TAURUS

PENSAMIENTO

Índice

Portadilla
Índice
Introducción
I. Escuchar el mundo
Lo que oímos… y lo que no
El concepto de atención
¿A cuántos objetos podemos poner atención?
¿Durante cuánto tiempo podemos fijar la atención?
¿Qué significa escuchar?
II. Escuchamos lo que queremos
Los mecanismos de defensa
Mecanismos de defensa y escucha
Las distorsiones del deseo: el enamoramiento ciego (y sordo)
El narcisismo y la escucha glorificada de sí mismo
Otros obstáculos a la escucha
Condiciones mínimas para la escucha
La curiosidad
Aburrimiento y expectativas
La imaginación
La escucha: ¿altruista o interesada?
III. ¿Nos estamos escuchando?
Todo es comunicación
Escucha y relación de poder
La reciprocidad
La congruencia
Roles y escucha
Los tabúes
Género y escucha
Seducción y escucha
La pseudoescucha
La escucha ideal: el arte de la conversación
IV. Aspectos históricos y sociales
Culturas orales y escritas
La influencia del individualismo y el Romanticismo
La cultura del narcisismo
La cultura de la psicoterapia

La influencia del consumismo
¿A quiénes escuchamos y desde cuándo?
La escucha y el poder de compra
La autoridad y la escucha
La escucha, los estereotipos y la lástima
La escucha y la brecha generacional
V. Ser escuchado, hoy
¿Me están escuchando?
El no ser escuchado
Expectativas e ilusiones de la comunicación instantánea
La escucha y los mundos virtuales
Las redes sociales y la fantasía de la escucha
Las comunidades virtuales
Los menús automatizados
El derecho a la privacidad y a la invisibilidad
El populismo cibernético
VI. La escucha especializada: la psicoterapia y el sector servicios
¿Qué escuchan los psicoterapeutas?
La escucha del hipnoterapeuta
La escucha en busca de soluciones
La escucha flotante del psicoanalista
¿Existe una escucha “objetiva” en la psicoterapia?
Importancia de la escucha en otras profesiones
El papel de la escucha en el sector servicios
Funciones cambiantes de la escucha
VII. Conclusiones y preguntas
¿Una predisposición a la escucha?
Hacia una ética de la escucha
El dilema de la empatía
Hacia una nueva civilidad
La democratización de la escucha
El problema del relativismo
¿El derecho a ser escuchado?
¿Está desapareciendo la capacidad de escuchar?
La desaparición del silencio
Algunas preguntas sobre la educación
Sugerencias para cultivar la escucha
Preguntas para la reflexión

Bibliografía
Notas
Créditos
Grupo Santillana

Para María Elena Sicilia Esquivel,
cuya escucha generosa y sagaz
me ha acompañado siempre.

El peor pecado hacia nuestros prójimos
no es odiarlos, sino ser hacia ellos indiferente:
es ésa la esencia de la inhumanidad.
GEORGE BERNARD SHAW

INTRODUCCIÓN

Se dice que hay personas dotadas para la escucha, que nacieron con los dones gemelos de la empatía y la paciencia, que de forma natural saben acercarse a los demás de una manera generosa e incondicional. Éstos son los mejores amigos, los mejores cónyuges, los mejores maestros, las personas que se dedican a entender y ayudar a los demás.

No es mi caso. Si algún talento tengo, es antes bien para hablar, exponer y, en ocasiones, imponer mi punto de vista. No soy altruista, y cuando escucho a los demás es sobre todo por curiosidad, más que por generosidad. En mi trato diario con la gente, suelo ser exigente y, a veces, impaciente. Me ha costado mucho tiempo y esfuerzo aprender a escuchar a plenitud, ya no por mí sino por el otro, y no siempre lo logro. Mi profesión como psicoterapeuta me ha exigido un enorme esfuerzo en este sentido, y he aprendido a escuchar a mis pacientes lo suficientemente bien como para poder ayudarles. Pero no he extendido ese esfuerzo a mi vida personal —por flojera y, sobre todo, porque me son más difíciles las relaciones íntimas. Creo que lo mismo les sucede a muchos colegas, aunque no me atrevería a darlo por un hecho general.

Así las cosas, mi primera intención al escribir este libro no es enseñar algo que ya domino, sino aprender más y profundizar en un tema que jamás acabaré de trabajar en mí misma. No sé si se pueda llegar al final de este esfuerzo; no sé si se llegue a una edad, o a un grado de sabiduría, en el cual uno pueda decir que se ha perfeccionado en la escucha, que ha logrado poner de lado sus propios intereses al servicio de la escucha *desinteresada* del otro.

En la tradición judeocristiana se considera que sólo Dios puede verlo y escucharlo todo. Así, en las catedrales medievales siempre hay signos imbricados en la misma mampostería, ocultos a la vista

de todos salvo de Dios. Los compositores medievales solían introducir en su música líneas melódicas ocultas (con valores de nota muy largos, por ejemplo, o con temas invertidos), que el oyente no llegaba a discernir y que estaban, por tanto, sólo dirigidas al oído omnisciente de Dios. En este orden de ideas, la escucha ideal es la que distingue no sólo lo que se oye, sino *lo que no se oye*: la intención oculta tras lo expresado, lo implícito debajo de lo explícito, el silencio más allá de las palabras. La escucha no consiste meramente en registrar lo dicho. O, como lo expresó Debussy, la música no está en las notas, sino entre las notas.

Como veremos en este libro, la verdadera escucha nos obliga a ir mucho más allá de nuestros hábitos cotidianos, e incluso de nuestra capacidad natural; quizá se trate de una meta inalcanzable. Lo cual no significa que no podamos —que no debamos— hacer el esfuerzo por lograrla. Sin embargo: ¿puede uno aprender a escuchar? ¿O es parte innata de la personalidad? ¿Es una habilidad o un talento? A lo largo de este libro intentaré responder a esas interrogantes.

La otra cara de la moneda, cuando hablamos de la escucha, es el hecho o la sensación de *no ser escuchado*. Tema complejo, desde un punto de vista psicológico, interpersonal y social, y que en mi vida fue problemático durante muchos años. Tanto como mujer, como hermana menor de dos varones "de carácter fuerte", y como estudiante durante muchos años, siempre me costó trabajo "darme a escuchar". La expresión es reveladora: pareciera que hay que "dar" algo para ser escuchado. Contrariamente a lo que pudiéramos pensar o desear, no es automático; no se trata de un derecho inherente, por más que quisiéramos que así fuera. La realidad es otra: de hecho, todos conocemos a personas que, por una razón u otra, nunca logran "darse a escuchar".

Nos preguntaremos por qué sucede esto y si, más allá del género, la edad, la clase social, el nivel educativo, hay algo que se pueda hacer al respecto. Porque se trata de un problema serio para muchas personas. En el consultorio y en la vida diaria, observamos a la gente quejarse de no ser escuchada: tanto los jóvenes como sus padres, los alumnos como sus maestros, las mujeres como los hombres, se lamentan de no ser escuchados. ¿Qué significa esto? ¿Qué falta? ¿Se trata de un derecho o de algo que tenga que ganarse? ¿Se trata, altruistamente, de "dar voz" a los que no la

tienen (jóvenes, minorías, mujeres) o el hecho de ser escuchado depende, más que nada, del estatus económico y social?

Es evidente que tanto el escuchar como el ser escuchado reflejan, necesariamente, una relación de poder. Si somos honestos con nosotros mismos, tendremos que reconocer que no escuchamos a cualquiera, que les hacemos más caso a ciertas personas que a otras. Por ello, y de manera tangencial, tendremos que examinar el tema de la *autoridad*: a quién se la otorgamos y por qué. Tampoco logramos siempre ser escuchados —y ante todo por los que más quisiéramos que nos escucharan, es decir los que tienen un poder importante en nuestras vidas. Ser escuchado, "tomado en cuenta", no es sólo una cuestión de carácter ni de asertividad en el habla: implica una serie de reglas del juego *interpersonales* que también examinaremos.

Es axioma central de este ensayo que no existe una escucha "pura", "neutra" ni "objetiva". Toda escucha es condicionada por su contexto, su propósito, la relación entre las personas, la dinámica del intercambio, y por el bagaje psicológico, las expectativas y los patrones de comunicación que cada quien aporta al diálogo —muchas veces sin darse cuenta de ello. Por ello dedicaremos una atención especial a los elementos que obstaculizan la escucha, tanto conscientes como inconscientes e individuales como interpersonales, así como sociales y culturales.

Hoy día, existen muchos libros sobre cómo escuchar mejor. Pero se dedican, en esencia, a resolver los problemas de la comunicación. Intentan enseñar al lector cómo tener una escucha "activa", "reflexiva", "responsiva"; cómo controlar su lenguaje verbal y no verbal; cómo esperar el turno de hablar; cómo mostrar empatía con el otro; cómo dejar de lado las reacciones y los intereses propios. También hay una plétora de libros sobre cómo darse a escuchar, en lo que durante los años setenta se llamó *assertiveness training* en el contexto del movimiento feminista estadounidense. No cabe duda que tales libros, con su análisis de los patrones de comunicación y sus tips y sugerencias, han sido de gran utilidad para muchísima gente. Sin embargo, será tesis central de este libro que la escucha y el ser escuchado van mucho más allá de un problema "técnico" en la comunicación. Implican dinámicas psicológicas profundas y, en su mayor parte, inconscientes; relaciones de poder; reglas de

intercambio; patrones culturales; aspectos sociales y económicos. “El dinero habla” es, por ejemplo, una expresión reveladora de lo que escuchamos, y de lo que *no* escuchamos, actualmente.

Porque la escucha también tiene un componente histórico: cada época, cada sociedad, determina a quiénes escuchamos y a quiénes no, y si somos escuchados o no —en tanto niños, jóvenes, personas mayores, mujeres, minorías, clases sociales… Las tecnologías de la comunicación, de igual forma, afectan directamente nuestra concepción y práctica de la escucha. Considerando nuestra época actual, por ejemplo, nos preguntaremos en qué medida la comunicación instantánea a través de internet (el correo electrónico, las redes sociales como Facebook y Twitter), los mensajes de texto y celulares… han promovido o inhibido nuestra capacidad de escuchar —y de ser escuchados.

En la era contemporánea, una profesión en particular se ha erigido como “especialista” de la escucha: la psicología. Veremos en qué consiste su forma de escuchar, desde el psicoanálisis hasta algunas de las terapias más recientes, enumerando varios elementos comunes y otros muy diferentes, y nos preguntaremos hasta qué punto es necesaria —o, incluso, posible— una escucha “objetiva” en la psicoterapia.

También tendremos que preguntarnos en qué medida nuestra necesidad o expectativa de ser escuchados es legítima. Podría, después de todo, considerarse como un deseo neurótico infantil, propio de nuestra época narcisista. Podría tener que ver con la educación de los niños en la segunda mitad del siglo XX, según la cual cada niño es un rey cuyos sentimientos y opiniones deben siempre consultarse y tomarse en cuenta. Podría atribuirse al individualismo a ultranza de la era contemporánea o a cierta concepción de la democracia, según la cual cada quien “merece” ser escuchado. Podría relacionarse con la publicidad y el consumismo, que nos dan la ilusión de ser originales, especiales y dignos de interés, cuando accedemos a cierto nivel de prosperidad material. La comunicación virtual también ofrece la ilusión de ser constantemente escuchados por nuestros “amigos” y “contactos”. Pero, en el fondo, es posible que nuestras opiniones y vivencias cotidianas no sean tan interesantes como lo pensamos, y que nuestros mensajes en Facebook y emoticones en IM no sean tan

dignos de atención como lo quisiéramos.

Finalmente, no sé si existan "expertos" en este tema. Se ha explorado mucho desde diferentes ángulos especializados y, por ende, parciales. La filosofía, la psicología, la lingüística, la teoría de la comunicación, incluso la mercadotecnia y la formación empresarial, son algunos ejemplos de campos especializados que han abordado este tema en apariencia sencillo. Y puede parecerlo; a final de cuentas, nos pasamos la vida escuchando a los demás, desde la cuna (o, incluso, desde la fase intrauterina) hasta la muerte. Parece ser un atributo humano natural y universal, que no presenta mayor dificultad. No por nada, diversas encuestas nos dicen que la gran mayoría de la gente se considera buen escucha. Sin embargo, todos conocemos a personas que no saben escuchar o a quienes no les interesa hacerlo. Y a diario nos damos cuenta de que no escuchamos, o de que se nos "escaparon" cosas que eran importantes para nuestro interlocutor.

Este ensayo abordará el tema en círculos concéntricos que van desde los aspectos biológicos y psicológicos de la escucha, a un análisis de las dinámicas interpersonales involucradas en ella, hasta llegar a sus aspectos culturales y sociales más amplios. En el primer capítulo abordaré el concepto clave de la *atención*, que es la condición básica de toda escucha, así como algunas definiciones. El capítulo II explica cómo y por qué *escuchamos lo que queremos*, gracias a la intervención permanente de los mecanismos de defensa, el deseo, el narcisismo y otros obstáculos de orden psicológico, así como algunas condiciones mínimas para la escucha. En el capítulo III examino la dimensión *interpersonal* de la escucha: algunos principios básicos de la comunicación, las relaciones de poder, la congruencia, los roles, los tabúes y la falsa escucha. También describo lo que considero la escucha ideal, la que se da en el arte de la conversación, desarrollada hasta su máxima expresión en la Francia de los siglos XVII y XVIII. El capítulo IV aborda algunos aspectos *históricos y sociales* de la escucha, la diferencia radical entre culturas orales y escritas; la influencia del individualismo; la era del narcisismo y de la psicoterapia; la importancia del poder de compra y del concepto de autoridad; y el papel de los estereotipos y de la brecha generacional en nuestra forma de escuchar. En el capítulo V intento profundizar en las formas y las consecuencias de no ser

escuchado y, en particular, sus secuelas psicológicas. Enseguida abordo las expectativas e ilusiones vinculadas a la comunicación instantánea y al ciberespacio, así como el impacto de las redes sociales y el populismo cibernético. El capítulo VI examina una escucha *especializada*, la de los psicoterapeutas. En éste intento sintetizar algunos puntos comunes, y luego diferencias, en la forma de escuchar que practican varias escuelas de psicoterapia. En este capítulo también abordo la creciente importancia del sector servicios en la economía mundial, con su concomitante exigencia de una atención y escucha individualizadas. En la conclusión, presentaré algunas reflexiones de orden ético, así como algunas propuestas para mejorar la calidad de nuestra escucha. Desde luego, ésta me parece una meta deseable; pero también es posible que se trate de una facultad humana condenada a desaparecer, así como hemos perdido, paulatinamente, otras aptitudes como la memorización y el cálculo mental, y como ha disminuido radicalmente nuestra capacidad de atención. Finalmente, hablaré de la desaparición del silencio, que fue parte de la condición humana durante tanto tiempo, y que siempre fue la base imprescindible, natural e inefable de la escucha.

I

Escuchar el mundo

Lo que oímos… y lo que no

Solemos hacer la distinción entre oír y escuchar, según la cual lo oímos todo pero sólo escuchamos lo que nos llama la atención. Y, en efecto, al observar la estructura delicada de la oreja humana, con sus curvas idealmente formadas para canalizar las ondas sonoras hacia el oído interno, podríamos pensar que lo oímos todo, que de alguna manera percibimos toda la riqueza sonora del mundo, aunque sólo escuchemos una pequeña parte. Sin embargo, en realidad oímos muy poco; y lo más sorprendente en nuestra facultad auditiva no es lo que oímos sino *lo que dejamos de oír*. Un ejercicio sencillo: en este momento, cierre los ojos durante dos minutos y escuche atentamente, uno por uno, los sonidos que lo rodean. Fácilmente descubrirá una decena de sonidos que no había oído, desde un avión en el cielo hasta su propia respiración —sonidos que han estado ahí, todo el tiempo, sin llegar a su consciencia.

Lo mismo sucede con los demás sentidos: vemos, saboreamos, sentimos, olemos, mucho menos de lo que nuestros órganos sensoriales captan sin que nos demos cuenta de ello. Bien podríamos preguntarnos qué proporción de los estímulos externos que nos rodean llega a nuestra consciencia. Existen estimaciones. Se sabe cuántos receptores hay en cada órgano sensorial. Cada una de estas células receptoras manda al cerebro cierta cantidad de información por segundo, medida en bits (la unidad de información más pequeña). Los ojos mandan alrededor de 10 millones de bits por segundo, los oídos 100 mil, la nariz 100 mil; en total, el cerebro recibe del mundo exterior alrededor de 11 millones de bits por segundo. Por otra parte, existen medidas aproximadas de cuántos bits de información llegan del cerebro a nuestra *consciencia*: cuántas imágenes, palabras, sonidos, olores, sensaciones táctiles, etc., podemos registrar por segundo. La cifra no rebasa, en ninguna modalidad sensorial, los 40 bits por segundo, y es mucho menor cuando estamos procesando estímulos complejos, como escuchar a alguien hablar. Se estima, en términos generales, que sólo registramos conscientemente alrededor de una millonésima parte de

la información que nuestros órganos sensoriales (ojos, nariz, boca, piel) mandan continuamente a nuestro cerebro.[1]

Así es como, mucho antes de darnos algo a escuchar, nuestro aparato auditivo y cerebro han hecho por nosotros una selección, han “decidido” qué es lo que vamos a oír, y lo que no. ¿Cómo sucede esto y cuáles son los filtros que operan en esta selección? La facultad de oír un sonido incluye recogerlo, procesarlo e interpretarlo. En cada uno de estos tres pasos, se modifica el sonido original: el aparato auditivo amplifica algunas frecuencias y atenúa otras, y convierte la energía acústica de las ondas sonoras originales en energía mecánica, hidráulica, química y finalmente eléctrica, bajo cuya forma llega al cerebro para ser luego interpretada.

Nuestra capacidad auditiva está limitada en primer lugar por el rango de sonidos que puede captar, en términos de su frecuencia y volumen. No sorprenderá a nadie que oigamos mucho menos que la mayoría de los mamíferos, así como es considerablemente menor nuestra capacidad olfativa. Si bien la mayoría de los mamíferos y las aves se guía ante todo por la vista, los animales nocturnos, por ejemplo los búhos y los zorros, dependen esencialmente del oído y han desarrollado una capacidad auditiva muy superior a la nuestra. Así, aun en la oscuridad completa, la lechuza común puede detectar, a través del oído, la ubicación, tamaño, trayectoria y velocidad de su presa. Sabemos, también, que los perros, gatos, bovinos y muchos más animales poseen una agudeza auditiva muy superior a la nuestra.

Un segundo filtro importante en nuestra capacidad auditiva es la adaptación, que en todos los órganos sensoriales hace que la respuesta a un estímulo se atenúe más o menos rápidamente. Si alguien me pone un dedo sobre la mano, lo siento en el primer instante, pero mucho menos tras unos segundos, aunque no haya cambiado la presión del dedo sobre mi mano. Cuando me visto, siento la textura de la ropa sobre mi piel por unos instantes solamente; después, dejo de percibirla.

Un tercer filtro es la habituación, que sucede ya no en los órganos sensoriales sino en el cerebro: tras pocos minutos, dejamos de oír todo sonido constante, repetitivo o irrelevante. No percibo el motor del refrigerador, salvo que se vaya la luz y de pronto se apague. No oigo el ruido permanente del tráfico fuera de mi

ventana. No oigo mi respiración, a menos que decida ponerle atención. En este sentido, nuestra capacidad auditiva se parece mucho a la vista, tanto en los animales como en el ser humano: no percibimos lo constante sino lo cambiante. En el jardín, notamos de inmediato el movimiento de una hoja o el vuelo de una mariposa, porque nuestra retina está configurada para darle prioridad a lo nuevo, lo inusual, relegando al trasfondo lo conocido y lo habitual. [2]

Es tan persistente la habituación que cuesta mucho trabajo revertirla. Hoy día, en la sociedad occidental, se han puesto de moda varias técnicas para aprender a "neutralizarla". Por ejemplo, en ciertas tradiciones de meditación oriental que se han popularizado en occidente, se intenta recuperar todas esas sensaciones que normalmente pasan desapercibidas; se entrena la atención para volver a sentir, oler, oír y ver el mundo en su estado "natural", sin la filtración previa de nuestros hábitos perceptuales. Se aprende a sentir la respiración, a escuchar un sonido o mirar un objeto con una atención completa y fija. Entrenarse a estar plenamente en el aquí y ahora no sólo implica disciplinar nuestra mente para permanecer en el momento presente, sino también reeducar nuestros sentidos.

Aparte de estos tres, existen otros filtros en nuestra capacidad auditiva. Como resultado de una evolución milenaria, entre la infinidad de sonidos que nos rodean hay algunos que, de manera automática e instantánea, destacan sobre todos los demás. Cualquier sonido que pudiera ser una señal de peligro nos llama la atención de manera inmediata y poderosa: si alguien grita "¡Fuego!" o "¡Cuidado!", o si oímos algo que podría ser un disparo, nuestro aparato auditivo se pone de inmediato en estado de alerta e instintivamente volteamos hacia ese lado.

De igual forma, cualquier amenaza a nuestros seres queridos amplifica nuestra capacidad auditiva, como lo observamos en las madres o padres que, aun dormidos, escuchan el llanto de su bebé. Reconocemos la voz o el paso de nuestros seres cercanos aunque apenas sean audibles. También somos capaces de distinguir nuestro propio nombre si alguien lo menciona, aunque estemos del otro lado de la sala platicando con otras personas, en medio de una reunión animada (el llamado "efecto coctel").

Igualmente, cualquier sonido de tipo sexual, relacionado con la excitación, el acto o el placer sexual, así como las palabras asociadas al sexo, traspasan nuestros filtros auditivos y nos llaman de inmediato la atención. Cada uno de nosotros tiene, además, ciertos temas o palabras "clave" que despiertan nuestro interés y nos hacen escuchar con especial atención: por ejemplo, según cada persona, todo lo relacionado con el dinero, la comida o el futbol…

Por tanto, nuestro aparato auditivo no es un medio de transmisión "fiel" que nos haga llegar al cerebro las ondas sonoras de nuestro entorno de una manera "pura". El oído no es meramente un amplificador o altoparlante. Al igual que los demás órganos sensoriales, está conformado por un proceso milenario de selección natural para protegernos del peligro, y para que podamos alimentarnos y reproducirnos.

Ahora bien, podríamos pensar que la anatomía y la fisiología del cuerpo humano son factores invariables de la naturaleza humana. La investigación reciente nos muestra que éste no es el caso. Por ejemplo, aun cosas tan "innatas" o "naturales" como la menarca (la primera menstruación), la menopausia o la fertilidad, tanto masculina como femenina, han sufrido cambios importantes en los últimos treinta años. La menarca y la menopausia llegan a edad más temprana hoy que hace una generación, y sabemos que la capacidad reproductiva de los varones en el mundo desarrollado ha ido disminuyendo en cada década.

De igual manera existe una historia de la percepción y de la sensibilidad, que determina en cada época lo que vemos, oímos, olemos y sentimos. Para demostrarlo, sería suficiente medir el vocabulario sensorial de nuestra era, comparado con el de nuestros padres o abuelos, que todavía podían reconocer el canto de diferentes pájaros, distinguir y nombrar plantas, aromas y sabores sutiles… Cuando podían orientarse gracias a las constelaciones y predecir el tiempo al observar el cielo, cuando el mundo natural era todavía descifrable a través de los sentidos. Hoy, tiende a disminuir la agudeza de nuestro gusto, olfato, vista y oído, y necesitamos sensaciones cada vez más fuertes para poder aprehender el mundo en el que vivimos. Lo mismo ha sucedido con nuestra capacidad de atención, como lo veremos a continuación.

El concepto de atención

Sin atención no puede haber escucha, por lo cual debemos empezar por aclarar el significado de este término. Desde que empezó a estudiarse científicamente la atención, hace un siglo, han surgido al respecto diferentes definiciones y métodos de investigación. Se ha puesto más o menos énfasis en el carácter voluntario o involuntario, consciente o inconsciente, de la atención; se ha medido el tiempo que nos toma ponerla o quitarla; se ha descubierto lo que nos llama la atención y lo que no, y a cuántas cosas podemos atender a la vez… Todas las teorías al respecto han puesto el acento sobre la función esencialmente "filtradora" de la atención.

Como escribió el gran psicólogo norteamericano William James en 1890: "Todo el mundo sabe lo que es la atención. Es lo que sucede cuando la mente toma posesión, de manera clara y vívida, de uno entre varios objetos o pensamientos que serían simultáneamente posibles. La focalización, la concentración de la consciencia constituyen su esencia. Implica alejarse de algunas cosas para ocuparse eficazmente de otras…".[3] Desde entonces, la investigación sobre el tema ha comprobado que la función de la atención no consiste sólo en hacernos notar alguna cosa en particular, sino en cancelar o relegar a un segundo plano el resto. Es decir, la atención no sólo acerca ciertos objetos, sino que aleja los demás; no es meramente incluyente, sino *excluyente*.

Esta función filtradora se ha confirmado a través de la investigación neurológica: cuando le ponemos atención a un estímulo, observamos una mayor actividad en los receptores sensoriales y los circuitos neuronales que corresponden a ese estímulo, y una actividad menor en los demás. Neurológicamente hablando, la atención involucra tanto mecanismos cerebrales que nos permiten concentrar la atención, como otros que sirven para suprimirla; estos mecanismos "deciden" por nosotros a qué estímulos vamos a responder, y a cuáles no. La información del mundo externo transita entonces por una serie de filtros que le permiten pasar, o no, a la memoria de corto plazo y, eventualmente, a la memoria de mediano y largo plazo, para llegar o no a nuestra consciencia. Se han detectado algunos criterios en este proceso de selección; por ejemplo, tendemos a focalizar nuestra atención, en orden decreciente, en nuestras necesidades físicas; en

los estímulos relacionados con el peligro o el sexo; en estímulos novedosos; en algún objeto que nos interese especialmente; en nuestro propio nombre, y así sucesivamente.

Estos criterios, así como todos los mecanismos que van abriendo o cerrando el paso a los estímulos y que permiten que llegue a nuestra atención sólo una ínfima parte de ellos, resultan indispensables para nuestra sobrevivencia: no podríamos funcionar en el mundo si percibiéramos constantemente los miles de estímulos que nos rodean. Esto se aplica también a la escucha: si no hubiera en nuestro aparato auditivo y cerebro mecanismos para ignorar la enorme mayoría de los sonidos a nuestro alrededor, muy rápidamente seríamos rebasados y acabaríamos por no oír nada.

Es importante notar aquí que el proceso de filtración, selección y eliminación necesario para que podamos percibir y procesar el mundo externo sucede enteramente fuera de nuestra consciencia. No podemos sentir ni controlar esta serie de pasos. Veremos en el capítulo II que lo mismo sucede con nuestros mecanismos de defensa psicológicos, que operan en un nivel inconsciente e inaccesible para nosotros.

Pero la atención no sólo filtra los estímulos del mundo externo: también se aplica a nuestro universo interno. Por ejemplo, William James observó que la atención deliberada incluye cierto elemento de *expectativa*, la *imaginación anticipada* de lo que miramos, escuchamos o sentimos. En sus palabras: "Cuando esperamos que suene la hora en un reloj lejano, nuestra mente está tan llena de su imagen que en cada momento creemos escuchar su campanada, añorada o temida. O bien el paso de alguien a quien esperamos. Cada movimiento en el bosque es para el cazador su presa; para el fugitivo, sus perseguidores. La imagen en la mente es la atención; la *prepercepción* […] constituye la mitad de la percepción del objeto esperado". [4] Esta noción de expectativa también resulta esencial en nuestra forma de escuchar a los demás, como lo veremos más adelante.

James y otros autores hacen, asimismo, la distinción entre una atención proactiva y deliberada, y una atención pasiva, fuera de nuestro control, que reacciona ante estímulos inesperados. Los dos tipos de atención operan en la escucha y determinan, en gran parte, su calidad.

La investigación reciente, basada en el estudio de personas con lesiones cerebrales, ha encontrado que existen diferentes tipos de atención que van desde el más sencillo al más complejo. Se distinguen así:

- La atención *focalizada*, es decir la capacidad de responder a estímulos visuales, auditivos o táctiles específicos, uno a la vez.
- La atención *sostenida*, es decir, la capacidad de mantener la atención durante una actividad continua o repetitiva.
- La atención *selectiva*, es decir, la capacidad de sostener la concentración ante estímulos distractores: en otras palabras, la capacidad de no dejarse distraer.
- La atención *alternante*, que denota la flexibilidad de desplazar la atención de un objeto a otro y concentrarse sucesivamente en diferentes tareas.
- La atención *dividida*, la forma más compleja de la atención puesto que denota la capacidad de dedicar la atención, de manera simultánea, a varias tareas u objetos a la vez.[5]

Casi todos nuestros pensamientos y acciones dependen de nuestra capacidad de atención en estos diferentes niveles. Si uno de ellos no funciona adecuadamente, no habrá tampoco un buen desempeño de la concentración, memoria, aprehensión de la realidad, planeación ni seguimiento de nuestros actos. Nuestro funcionamiento cognitivo, así como nuestra capacidad de comunicación y por ende nuestras relaciones interpersonales, dependen de la calidad de nuestra atención, en todos los niveles descritos arriba. *De la atención depende todo*.

Se han escrito miles de libros sobre este tema, que ha sido central para la filosofía y la psicología, y es evidente que estas reflexiones no pueden ser exhaustivas. Sin embargo, entre una infinidad de consideraciones, me gustaría detenerme en un aspecto que me parece revelador: las distintas formas de hablar de la atención en diferentes idiomas. En español, se dice “poner atención”, fórmula que refleja la noción espacial de ubicar la atención en un lugar específico: se “desplaza” la atención a ese lugar y no a otro. El término francés es más proactivo: *faire attention*, que significa literalmente “hacer atención”, es una fórmula más dinámica, que parece connotar un esfuerzo deliberado. En cambio, la expresión anglosajona *to pay attention*, es decir,

“pagar” o “rendir” atención, sugiere la idea de “dar” algo —idea presente también en la expresión hispana “prestar atención”, la cual denota algo que se entrega y luego se recupera. Creo que la escucha engloba todos estos aspectos: ubicar, hacer, dar, prestar la atención, pues connotan las diversas capas de la relación interpersonal que se establece cuando escuchamos a alguien.

¿A CUÁNTOS OBJETOS PODEMOS PONER ATENCIÓN?

Básicamente, sólo podemos concentrarnos plenamente en una cosa a la vez, o en una modalidad sensorial a la vez: podemos oler, sentir, saborear, escuchar o mirar con plena atención, sólo de manera sucesiva. Pero podemos percibir “parcialmente” varios objetos a la vez, o atender a estímulos que nos llegan a través de diferentes órganos sensoriales a la vez; podemos ver, escuchar, oler y sentir algo al mismo tiempo, pero sin poder prestar una atención plena y simultánea a cada modalidad. Asimismo, podemos alternar muy rápidamente entre varios objetos o tareas, en lo que hoy se llama *multitasking*. Pero nuestra capacidad de concentración completa se limita a *una cosa a la vez*. Esto significa que no podemos escuchar a alguien (aunque sí oír el sonido de su voz) y al mismo tiempo leer el periódico, navegar por internet o mandar un mensaje de texto, aunque pensemos que sí podemos lograrlo.

Los límites de nuestra capacidad de atención se han estudiado a profundidad y, sorpresivamente, siempre sale a relucir el número siete. Se ha descubierto, una y otra vez, que podemos registrar y retener en la mente sólo siete cosas a la vez: más o menos siete objetos, siete palabras, siete sonidos… Más allá de esa cifra, registramos conjuntos de objetos: ya no diez monedas o frijoles, sino cinco y cinco, o siete y tres… Un buen ejemplo de esta tendencia a agrupar las unidades se encuentra en la lectura: no registramos las letras l-e-c-t-u-r-a de manera aislada, sino la palabra en su conjunto, como una sola palabra y no siete letras aisladas. Cuando hacemos un esfuerzo de memoria, recordamos las siete letras porque forman una entidad coherente y conocida. Pero si intentamos recordar las letras t-b-s-o-h-q-p-u, nos daremos cuenta de qué tan limitada es nuestra capacidad de registrar más de siete cosas a la vez.

¿Durante cuánto tiempo podemos fijar la atención?

Los tiempos de la atención varían, en primer lugar, según la edad. Los niños desarrollan una capacidad de atención que se incrementa de tres a cinco minutos por año de edad, hasta llegar al promedio adulto de unos 20 minutos. Sin embargo, estudios recientes han encontrado que la capacidad de atención en los niños está disminuyendo de manera alarmante. Esto puede deberse a varias razones. Algunos autores estiman que los niños que ven la televisión más de dos horas al día, durante sus tres primeros años de vida, tenderán a desarrollar, para la edad de siete años, problemas de déficit de atención.[6] Esto no se debe sólo al carácter pasivo de ver la televisión, que nos acostumbra a cierta pereza mental; también se debe a la división del tiempo en la mayoría de los programas televisivos, que presentan cortes comerciales cada doce minutos en promedio. Es decir, la televisión nos habitúa a una atención cada vez más corta y segmentada.

Otro factor importante, tanto en adultos como en niños, es la constante sobre-estimulación visual y auditiva que caracteriza nuestro entorno urbano actual, que a cada instante nos bombardea de mensajes, colores, luces y sonidos que jalan nuestra atención de una cosa a otra. Estamos rodeados de distractores, sin hablar de los medios de comunicación que también nos solicitan a cada instante: el celular, el correo electrónico entrante, el chat, el mensaje instantáneo… Se ha descubierto que las personas acostumbradas al *multitasking*, es decir, a realizar varias cosas a la vez, sufren una disminución en su capacidad de concentración, se distraen con más facilidad y son menos productivas en su trabajo.[7]

Muchos jóvenes que presentan problemas de aprendizaje o falta de concentración en realidad padecen de una sobreestimulación y una dispersión constante de la atención. Supuestamente están estudiando, pero al mismo tiempo escuchan música, navegan en internet, comen algo, contestan el celular, envían mensajes de texto, participan en un chat, se asoman a Facebook… No es nada sorprendente que les cueste tanto trabajo hacer la tarea, o retener lo que hicieron en ella.

Acaso como consecuencia de todo ello, algunos investigadores pedagógicos han encontrado que los alumnos ya no soportan clases de una hora, a menos que ésta se divida en segmentos cortos, con

actividades variadas. El antiguo formato, según el cual el maestro hablaba y los estudiantes escuchaban durante una hora, ha llegado al final de su vida útil: si bien al principio de la hora los alumnos ponen atención durante 15 o 20 minutos, para el final de la clase ya sólo pueden concentrarse, sin distraerse, durante tres o cuatro minutos seguidos.

Por otra parte, la gratificación instantánea que promueven la televisión, internet, el consumismo y la publicidad, nos ha acostumbrado a pasar rápidamente de una cosa a otra, sin detenernos a pensar en lo que estamos haciendo. Es así como la mayoría de los usuarios de internet pasan, en promedio, menos de un minuto en cada página web que visitan. El entorno virtual produce una sobreestimulación aun mayor que el mundo real: segundo tras segundo, nos presenta imágenes, muchas de ellas parpadeantes o móviles, fragmentos de texto, vínculos, sonidos… Para darse una idea de ello, entre a su página de inicio y cuente los mensajes, comerciales y vínculos que ahí encontrará. En mi propia página de inicio encontré más de cien mensajes visuales, sonoros y textuales.

Ya de por sí la capacidad adulta de concentrarse plena y exclusivamente en un estímulo es de apenas unos ocho segundos; después de eso, la atención se desvía hacia otros pensamientos, sensaciones o estímulos. Si llevamos esta cifra a la escucha, entenderemos que nos es inherentemente difícil enfocarnos, total y únicamente, en lo que alguien nos dice. Tras unos segundos, nuestra atención se desvía hacia su corte de pelo o el color de su corbata, al café que estamos tomando, al frío que está haciendo, al claxon que sonó afuera, a los comensales vecinos, a algún pendiente que acabamos de recordar… y perdemos de momento el hilo. Es gracias a la memoria, y ya no a la atención estrictamente hablando, que podemos retomar y proseguir con la conversación.

Esta limitación en nuestra capacidad de fijar la atención, que se mide en segundos o minutos, se contrapone a los tiempos necesarios para la comunicación. Una conversación *toma tiempo*; expresar una idea o sentimiento, sobre todo complejo, requiere de varios minutos. Si la gente se aburre, se impacienta o se distrae tras escuchar durante sólo durante diez segundos, es evidente que su intercambio con los demás se verá severamente limitado: tendrá

una capacidad de paciencia y empatía en extremo circunscrita. Es por ello que podemos decir que la escucha no es dada, ni es fácil; ni siquiera es natural. A los niños les cuesta trabajo escuchar durante más de unos segundos: tienen que aprender a hacerlo, poco a poco. La escucha es un *arte*: se tiene que aprender y practicar.

¿Qué significa escuchar?

Tras estas reflexiones, podemos empezar a definir la escucha con más precisión. Según el diccionario de la lengua española Espasa-Calpe, escuchar significa:

1. Aplicar el oído para oír.
2. Prestar atención a lo que se oye.
3. Atender a un aviso, consejo o sugerencia.

En las tres definiciones encontramos la idea de una intención, una voluntad, un esfuerzo activo, en contraste con el carácter involuntario de lo que sencillamente oímos. Pero aun así, al mismo tiempo y de manera permanente, operan los filtros ya mencionados que hacen que, si bien ya de por sí oímos poco, escuchemos aún menos. Por ejemplo: si estamos en un restaurante con música de fondo la oímos por un rato (hasta que intervenga la habituación y dejemos de oírla); pero no la *escuchamos* a menos que decidamos hacerlo, en cuyo caso dejaremos de *ponerle atención* por unos momentos a la conversación en la que estábamos. Difícilmente podremos escuchar, con la misma atención, las dos cosas a la vez.

Escuchar significa entonces, en primer lugar, poner atención a una cosa a la vez, que se trate de música, del sonido del viento en los árboles, de la propia respiración o de las palabras que alguien nos dice. A primera vista, esto puede parecer muy sencillo. Después de todo, ¿quién de nosotros no ha escuchado una pieza musical atentamente? Sin embargo, si examinamos a fondo lo que sucede en nosotros al escuchar música, nos daremos cuenta que casi nunca lo hacemos de una manera completa y exclusiva. ¿Por qué? Porque tal canción nos evoca recuerdos de lugares que conocimos, o sentimientos asociados a ciertas personas o épocas de nuestra vida, o bien, nos inspira ganas de bailar…

Aun en una sala de conciertos, cuando no hay distractores a nuestro alrededor, es rarísimo que nos concentremos

exclusivamente en la música durante más de unos minutos. El solo hecho de ver al grupo, la orquesta, o al director, nos distrae. Algunas personas necesitan cerrar los ojos para concentrarse en la música; a otras, al contrario, el aspecto visual les ayuda a hacerlo: "oyen" mejor si al mismo tiempo miran a los músicos; otras, si a la vez mecen el pie o bailan. Lo importante aquí es notar que es sumamente difícil escuchar una pieza musical sin que ésta suscite en nosotros sensaciones, recuerdos, sentimientos, pensamientos, que en sí no tienen nada que ver con la música. Y los propios compositores lo saben: como dijo Prokofiev alguna vez, las notas son lo menos importante en la música. Lo que importa es lo que las notas suscitan en nosotros, lo cual puede coincidir o no (y probablemente no) con la intención original del compositor.

Esto significa que no existe una escucha "pura" de la música, en la cual sólo pongamos atención a sus componentes básicos y "objetivos" —es decir, los que aparecen en una partitura, que son la melodía, la armonía y el ritmo. Incluso los músicos profesionales tienden a fijarse sólo en los aspectos que les interesan personalmente: la ejecución de su propio instrumento o, si son cantantes, la vocalización de las palabras en una ópera… En este sentido, nuevamente, la música no trata sólo de la música: trata, también, de lo que despierta en nosotros, que seamos músicos o no. Como dijo Miles Davis: "No toques lo que está; toca lo que no está".

Algo muy similar sucede con el lenguaje verbal. Podría parecer que las palabras que decimos significan claramente una cosa y no otra, y que existe una relación de equivalencia entre lo que yo digo y lo que tú escuchas. Nada menos cierto. Aun tratándose de los detalles más anodinos de la vida diaria, en cada intercambio de palabras hay una multitud de interpretaciones no sólo posibles, sino inevitables. Si yo te pregunto: "¿Qué horas son?", podrás mirar tu reloj y darme la hora, sin ambigüedad alguna; pero es probable que también te preguntes mentalmente: "¿Por qué quiere saber la hora? ¿Está aburrida? ¿Tiene otro compromiso? ¿Me está mandando una señal de que ya es tarde y quiere irse a acostar?" Por mi parte, yo también puedo escuchar la respuesta dentro de un rango de interpretaciones posibles, al pensar: "Me dice que son las dos y cuarto, pero parece que le desagradó la pregunta. ¿Se habrá ofendido?" O bien: "Me dijo la hora en un tono de cansancio.

¿Estará harto? ¿Distraído? ¿Irritado?”

Podría parecer que este tipo de preguntas sólo surgirán entre dos personas que no se conocen muy bien o que dudan de sus sentimientos la una hacia la otra. Sin embargo, están presentes todo el tiempo en nuestra comunicación, como lo veremos con mayor detalle a lo largo de este libro.

La escucha engloba todas estas interpretaciones y preguntas, pero también implica una continuidad en el tiempo: ir más allá de los ocho o diez segundos que normalmente dedicamos a un estímulo de manera exclusiva. Muchas personas hacen preguntas, por obligación o cortesía, sin tomarse el tiempo de escuchar la respuesta —o bien la interrumpen. Otras cambian el tema, antes de darnos la posibilidad de decir todo lo que queríamos decir. Algunas nos bombardean con preguntas, una tras otra, como si quisieran cumplir con el compromiso lo antes posible.

La primera regla de la escucha es, por tanto, darse, y dar al otro, el tiempo para que pueda surgir un intercambio sustantivo. Esto incluye, por supuesto, no contestar mientras tanto el teléfono, ni leer el periódico, ni ver la televisión. Parece fácil, y debería serlo, pero en nuestra sociedad actual ya no lo es: como vimos antes, proliferan los distractores; y solemos considerar que podemos hacer varias cosas a la vez sin dejar de poner atención a la otra persona, pero no es así. Tomarse el tiempo, entonces, no significa escuchar mientras uno no tenga nada mejor que hacer, entre otros compromisos o actividades. No es “acompáñame a la tintorería y mientras vamos en el coche podemos platicar”. Ni tampoco: “Mira, tengo varias citas pero si vienes a la oficina podemos hablar entre una y otra”. La buena escucha no se mide, no se da a cuentagotas: *está o no está*.

En segundo lugar, escuchar significa poner atención no sólo a lo dicho, sino a lo *no dicho*. Es un lugar común que la comunicación tiene un nivel verbal y otro no verbal. Pero vale la pena reexaminar lo que esto implica, y complementarlo con algunas reflexiones más. Para empezar, las palabras no tienen el mismo significado para unos y otros: cada persona tiene su propio universo de asociaciones con cada palabra, una historia de experiencias personales ligadas a cada una de ellas, e incluso una definición diferente. Lo que para mí es triste, divertido o aburrido, puede significar algo enteramente

distinto para otra persona. Cada palabra viene con una carga de asociaciones, recuerdos y sensaciones que varían de persona a persona y que *no podemos adivinar*. Por más que queramos, *la telepatía no existe*. Idealmente, deberíamos poder captar todas estas asociaciones al escuchar a alguien, —cosa que sí ocurre, hasta cierto punto, si hemos crecido o pasado mucho tiempo juntos, o si compartimos los mismos gustos e intereses—. Es por ello que las parejas que llevan mucho tiempo juntas "saben" lo que iba a decir el cónyuge, y suelen completar sus frases mutuamente. Aun así, con gran frecuencia se equivocan.

Por ello, el escuchar a otra persona tiene que ir mucho más allá de sus palabras. El tono de voz, la expresión facial, los gestos, el lenguaje corporal, forman parte del intercambio. Se estima, de hecho, que la mayor parte de la comunicación está formada por sus elementos no verbales: si alguien nos dice que la está pasando bien pero su cara refleja aburrimiento o tristeza, solemos dar más peso y crédito a lo que nos "dice" su expresión. Como las notas aisladas de la música, las palabras son sólo una pequeña parte de la comunicación. Incluso el silencio es una forma, por cierto extraordinariamente poderosa, de la comunicación. Cuando alguien no nos contesta, no es cierto que no se esté comunicando, como solemos pensarlo: al contrario, su silencio es elocuente y nos comunica muchas cosas —casi todas desagradables, por cierto. Como escribió George Bernard Shaw: "El silencio es la expresión más perfecta del desprecio". Escuchar significa, entonces, registrar tanto lo no dicho como lo dicho: cada pausa, cada duda, cada cambio en el tono de voz. Requiere de una atención completa, pero también de cierta relación con la otra persona, como lo veremos en el capítulo III.

Sin embargo, la escucha no se limita a poner atención a lo que nos comunica la otra persona. También es necesario, en tercer lugar, hacer caso de lo que el mensaje transmitido provoca *en nosotros mismos*. Así como cada palabra, tono de voz y gesto tiene ramificaciones y asociaciones muy extensas en la persona que manda el mensaje, también lo tiene en la que lo recibe: nuestras reacciones internas también forman parte de la escucha. Es por ello que es tan difícil conversar con alguien que tiene prisa o que no está "conectado" con sus emociones. Nos damos cuenta de que nuestras

palabras no tienen efecto ni resonancia en él: como si hubiéramos lanzado una piedra a un pozo, nuestro mensaje cae al fondo, sin dejar huella. Así, *escuchar es también escucharse*.

Pero debemos ir aún más lejos. Precisamente porque lo que nos dice otra persona evoca en nosotros asociaciones, recuerdos, ideas y sentimientos que tienen que ver con nuestra experiencia personal, una parte esencial de la escucha es poder registrar todo aquello, dejarlo resonar en nuestra mente y, luego, *ponerlo de lado*. Porque, y esto en cuarto lugar, si de veras queremos estar *disponibles para el otro*, es imprescindible seguirle el curso, seguir atentos a lo que nos dice, y no perdernos en nuestras propias reacciones. Suele suceder, con demasiada frecuencia, que lo que nos dice una persona nos evoque tantas cosas —emociones, ideas, recuerdos— que dejamos de hacerle caso. Éste es uno de los aspectos más difíciles de la escucha: poder *hacernos a un lado* para seguir recibiendo lo que nos ofrece la otra persona, en sus términos y no en los nuestros.

Quizá el ejemplo más conocido de esta suerte de disciplina mental es la que deben tener los adultos con los niños, o los maestros con los alumnos: aunque uno, como adulto, sepa más que ellos, para mantener vivo el diálogo resulta indispensable poner de lado lo que uno ya sabe, lo que uno ha oído docenas de veces y preservar una atención que podríamos calificar de *virgen*, como si lo oyéramos por primera vez. Por cierto, lo mismo se aplica al escuchar una pieza musical, ver una obra de arte o releer un libro ya conocido: implica el esfuerzo, y también el placer, de recibirlo como si lo conociéramos por primera vez. Como lo expresó el escritor italiano Italo Calvino: “Toda relectura de un clásico es un viaje de descubrimiento, tanto como si fuera una primera lectura. Y toda primera lectura de un clásico es en realidad una relectura”. El no escuchar, porque uno ya sabe lo que va a decir la otra persona, es parecido a rehusarse a visitar un museo porque uno ya lo conoce o no ir a escuchar una sinfonía de Beethoven porque ya la oyó alguna vez. Esta actitud se contrapone totalmente a la *receptividad renovada* que es un elemento crucial de nuestro acercamiento *creativo* a la realidad que nos rodea y, por ende, a una escucha plena.

Ver, escuchar o sentir a profundidad implica, necesariamente, y esto en quinto lugar, estar dispuestos a experimentar de nuevo lo

que supuestamente ya conocemos. Veremos, en el capítulo VI sobre la escucha especializada de los psicoterapeutas, que este esfuerzo mental es indispensable para entender al otro. A primera vista podríamos pensar —y mucha gente lo cree— que los psicólogos deben hartarse, de forma inevitable, de escuchar siempre *lo mismo*. Sin embargo, cuando uno realmente pone atención, *lo mismo nunca es lo mismo*. Por el solo paso del tiempo, sin hablar de la maduración de las personas, en cada repetición *algo* ha cambiado: en uno mismo, y en el otro. Y esto hace toda la diferencia. Cuando los niños piden ver, por milésima vez, el mismo video, es porque, con cada repetición, están aprehendiendo (y aprendiendo) algo *distinto*. Lo sabemos desde la antigüedad griega: como dijo Heráclito, "el río en el que nos bañamos nunca es el mismo." Ni el río, ni nosotros, somos iguales que la primera vez.

Es en este punto preciso donde incide el gran tema del *aburrimiento* que merecería, a mi juicio, mucho más estudio del que ha recibido en la psicología. Por eso lo analizaremos más a fondo en el capítulo II, como uno de los obstáculos a la escucha. Como veremos, la escucha a veces implica sobreponerse al aburrimiento, y aprender a ir más allá de lo que suponemos conocer de la otra persona —es decir, una disciplina mental que requiere tiempo y esfuerzo *al servicio del otro*.

Hasta ahora sólo nos hemos referido a los aspectos internos de la escucha: lo que debemos hacer en nosotros mismos. Pero es necesario ir más lejos. Escuchar también significa, en sexto lugar, *demostrar* que hemos recibido el mensaje enviado por otra persona; que nos *interesa* lo que ha dicho, y esto a través de señales no verbales (como mover la cabeza, mirar a los ojos a la otra persona), así como hacer preguntas o comentarios sobre lo que ha expresado. Estas señales promueven que la otra persona siga hablando; si no están, el diálogo no puede prosperar. Lo difícil del asunto es que, siendo realistas, no todo lo que nos dice la gente nos interesa; a veces es necesario *fingir* interés para mantener viva una conversación. Esto sucede, de hecho, con gran frecuencia: por ejemplo, cuando intentamos escuchar a un niño, o a una persona mayor que reitera las mismas historias una y otra vez. Éste es un tema delicado y ciertamente debatible: pero creo, como séptimo punto, que *el saber fingir también es una parte ineluctable de la*

escucha. Podría parecer paradójico, pero creo que para alcanzar una escucha auténtica hay que saber oír a la otra persona no sólo en lo que nos interesa, sino también *en lo que no*. En otras palabras, llegar a una escucha *desinteresada*, tema al cual regresaremos una y otra vez en este libro.

Otra dificultad relacionada es que, muchas veces, sabemos que la otra persona no está diciendo la verdad: o se está mintiendo a sí misma, o intenta impresionarnos, o quiere "vendernos" su versión de las cosas… Y sabemos que lo que dice no es del todo cierto. ¿Qué hacer con esas "historias oficiales" que tan a menudo nos presenta la gente? ¿Debemos ignorarlas, descontarlas, enfrentarlas? ¿Dónde queda la escucha, cuando sabemos que alguien está tergiversando u omitiendo la verdad? Porque esto nos sucede diariamente: cada parte de la pareja en conflicto quiere que creamos su versión, el político quiere convencernos de la importancia trascendental de su proyecto, el intelectual quiere impresionarnos con sus conocimientos, el vecino quiere que nos aliemos a su disputa contra otro vecino, el artista quiere que lo consideremos genio…

Un ejemplo personal. En años recientes me ha sucedido con cierta frecuencia escuchar a diversas personas declarar que tienen aptitudes "extrasensoriales", que captan el "aura" de las personas, que "canalizan" a los espíritus, que pueden "diagnosticar" a un enfermo con sólo tocarlo, que han "viajado" a vidas pasadas o "presienten" el futuro… cosas en las cuales yo no creo, por una serie de razones que no viene al caso mencionar. Pero, en este contexto, no importa si tales aseveraciones son ciertas o no. Lo que cuenta es que estas personas implícitamente exigen que se les tome en serio y se les crea.

¿Cómo reaccionar en estas situaciones? La honestidad requeriría que yo expresara mi escepticismo —cosa que hice durante años. La única consecuencia de ello fue que me reiteraran su convicción con más insistencia, que dieran más ejemplos, que citaran textos esotéricos o "metafísicos"… Desde hace algún tiempo, opté por abstenerme de expresar mi opinión y sólo manifestar curiosidad por saber más —lo cual me ha permitido aprender algunas cosas y, sobre todo, preservar la confianza y la amistad de personas que aprecio, independientemente de sus creencias. En una palabra, puse de lado mis convicciones personales en aras de la escucha, para

mantener el vínculo.

Podría proponer, como regla general: en el contexto de las relaciones interpersonales, la honestidad no es, en sí, un valor absoluto —es decir, no debemos ser honestos sólo por ser honestos. Debemos antes preguntarnos si nuestra franqueza servirá para promover o para dañar el vínculo. Si va a destruir la relación, yo diría que no vale la pena: que lo más importante, cuando queremos a alguien, es *preservar el vínculo*.

Por otra parte, si somos honestos, deberemos reconocer que todos tenemos nuestras versiones preferidas de nosotros mismos, y que éstas forman una parte vital de la imagen que queremos proyectar a nuestros prójimos. En lo personal, considero crucial para la comunicación, la solidaridad y el buen entendimiento poner atención a las *ficciones* de la gente. Aunque no les creamos, aunque no estemos de acuerdo, hay que seguirlas escuchando.

¿Por qué? Por dos razones. En la era actual, por muchos motivos apasionantes pero que no vienen al caso, lo más importante para mucha gente es su ficción, su narrativa personal: psicológicamente, sus ilusiones cuentan más, para ellas, que su vida o sus logros reales. Podemos elegir, o no, tener relación con tales personas; pero si queremos su amistad, tenemos que dar la importancia debida a su visión de sí misma. La amistad, e incluso el respeto, a veces pasa por el *engaño compartido*. En segundo lugar, debemos tomar en serio las ficciones de la gente a nuestro alrededor porque a nosotros nos sucede lo mismo, aunque no nos guste reconocerlo. También inventamos versiones idealizadas de nosotros mismos, queremos que se tomen en serio nuestras ilusiones y aspiraciones. Y si algún día queremos ser escuchados en nuestras ficciones, necesitamos atender a las ajenas.

Esto no significa que debamos escuchar sin reacción alguna a alguien que, de la nada, quiera volverse astronauta, estrella de rock o cantante de ópera. La buena escucha también implica siempre tomar en cuenta —para no decir darle absoluta prioridad— al principio de realidad. Escuchar bien no significa, para nada, estar siempre de acuerdo. La escucha auténtica incluye una serie de principios éticos, como lo veremos en los capítulos siguientes: la empatía y el respeto (que a veces se contraponen), el no enjuiciar al otro y, muchas veces, la paciencia. En mi opinión, la escucha

incluye una dimensión temporal a la cual no se ha dado la importancia debida. La gente a nuestro alrededor y nosotros mismos muchas veces hacemos cosas claramente impulsivas, irracionales o irresponsables. Y resulta, además, que es justo en esos momentos que más necesitamos una escucha solidaria, y que buscamos el apoyo de nuestros amigos. ¿Entonces? ¿Cómo reaccionar frente a la necesidad, incluso la exigencia, de un amigo que está por cometer un error? ¿Qué significa escucharlo con cariño y respeto?

Por paradójico que parezca, porque solemos pensar que la escucha "se da" o "no se da" en el momento, a veces significa *esperar* al otro. Los buenos amigos se esperan; se dan tiempo. En tales contextos, la escucha significa tratar de entender, más que apoyar. Parte central de este esfuerzo de entendimiento es no enjuiciar al otro, cosa difícil para muchos de nosotros. Si no estamos de acuerdo con lo que nos dice otra persona, a veces es mejor abstenernos de dar nuestra opinión si no se nos solicita, o sin pedir permiso de hacerlo. En muchas ocasiones, el escuchar implica saber *callarnos*. Hasta entender mejor. Hasta que se nos pida nuestra opinión. Hasta que podamos ayudar. Por eso insisto en los tiempos y la paciencia de la escucha.

Otro aspecto importante de esta dimensión temporal es dar *seguimiento* a la escucha. Si alguien nos dice hoy que tiene algún problema, haberlo escuchado implica preguntarle el día de mañana cómo sigue. Muchas personas escuchan sólo en el momento y cuando las volvemos a ver es como si nunca hubiésemos compartido nada: cada vez hay que empezar la conversación desde cero. No podemos dejar de pensar en las personas que nos preguntan, cada vez que las vemos, de dónde somos, dónde vivimos o cuántos hijos tenemos, sencillamente porque nunca se han tomado la molestia de registrar la respuesta.

La escucha es muy difícil, aunque parezca sencilla. Pero esa sencillez engaña. Como analogía, recuerdo un documental que se hizo para celebrar los noventa años de Picasso. Se le pidió que realizara en vivo un dibujo y Picasso trazó, en menos de un minuto, un esbozo de mujer que fácilmente valdría cien mil dólares, —según el comentarista. Éste se preguntó, acto seguido: ¿cómo es posible que un dibujo realizado en menos de un minuto valga tanto? Y dio esta respuesta, simplista: reflexionó que el valor comercial de las

obras de Picasso no tenía ya ninguna relación con el esfuerzo "objetivo" que le costaba realizarlas. Lo que vale, subrayó, no es tanto el dibujo en sí como la firma, el nombre. Lo que omitió por completo fue una verdad más profunda: que un esbozo de Picasso a sus noventa años no le tomó sólo un minuto de tiempo. En realidad, detrás de cada línea, había una acumulación de ochenta años de entrenamiento y experiencia, y un conocimiento exhaustivo de seis siglos de historia del arte. Es decir, los trazos de un dibujo de Picasso parecen fáciles pero tienen detrás muchas décadas de trabajo sostenido. De esta manera, la aparente espontaneidad del artista no tiene nada de espontáneo; lo que parece "natural" no lo es; lo "automático" es en realidad el resultado de mucho esfuerzo. Lo mismo sucede con la escucha: no es fácil, ni espontánea, ni natural, ni automática. Toma años, si no décadas, de esfuerzo.

Estas consideraciones nos hacen entender que la escucha es un fenómeno muy complejo, que abarca toda una serie de factores físicos y neurológicos fuera de nuestro control; otros, relacionados con nuestra capacidad de atención; y, además, cierto aprendizaje y disciplina. Por todo ello, podemos asegurar que no existe una escucha "pura" o "neutra", aunque nos plazca pensar que somos capaces de escuchar "objetivamente". Toda escucha pasa por una selección enteramente inconsciente, que tiene que ver con el funcionamiento de nuestro cerebro y aparato auditivo. Pero además entran en juego, después de este intricado proceso neurológico, una serie de filtros y distorsiones de orden psicológico que también operan fuera de nuestra consciencia y control, y que constituyen verdaderos obstáculos a nuestra capacidad de escuchar, como lo veremos en el capítulo siguiente.

II

Escuchamos lo que queremos

Hasta ahora hemos visto cómo nuestra capacidad de oír lo que nos rodea es muy limitada, tanto por las características del aparato auditivo y el cerebro como por una serie de filtros que determinan qué estímulos llegan a nuestra consciencia y cuáles no. Hemos revisado también algunos límites inherentes a la atención que podemos ejercer en un momento dado, tanto en la cantidad de objetos que podemos abarcar como en el tiempo. Ahora nos toca examinar el siguiente nivel de filtros que operan en todo lo que oímos y escuchamos. Primero revisaremos el significado y funcionamiento de algunos mecanismos de defensa: no todos, sino algunos de los que suelen afectar lo que oímos y escuchamos. Las defensas no sólo operan en nuestro fuero interno, como comúnmente se piensa, sino también en nuestra percepción del mundo externo. En una segunda parte, veremos cómo otros factores inconscientes —deseos, expectativas, prejuicios, estereotipos, ilusiones, autoimagen, estados de ánimo— también afectan nuestra capacidad de escuchar a los demás.

Los mecanismos de defensa

Antes que nada, psicológicamente hablando, interviene en nuestra capacidad de oír y escuchar nuestro inconsciente, que tiene sus propias reglas y que, por definición, opera fuera de nuestro control. Se trata aquí de lo que Freud y sus seguidores llamaron los mecanismos de defensa. Todos ellos tienen la característica central no sólo de “bloquear”, “borrar”, “ocultar” o “tergiversar” ciertos temas antes de que lleguen a nuestra consciencia, sino que, además, lo hacen sin dejar huella de su operación. De esta manera, no sólo desconocemos el contenido de lo que hemos reprimido, por ejemplo, sino que ni siquiera nos damos cuenta de que lo hemos reprimido.

En términos generales, las defensas sirven para protegernos del dolor y la ansiedad que pudieran provocarnos, desde dentro, ciertas emociones inaceptables para nosotros (por ejemplo, el deseo prohibido, la ira, el odio), pensamientos o ideas dolorosas (como

reconocer un fracaso), impulsos irracionales (como querer matar a alguien), fantasías vergonzosas (como la de tener relaciones sexuales con un animal), recuerdos insoportables (de algún evento traumático), etc. Pero también nos protegen de estímulos externos que, si los registráramos conscientemente, nos provocarían alguna de esas emociones desagradables o prohibidas.

En un experimento famoso, a un grupo de voluntarios se le mostró una serie de dibujos, algunos de los cuales incluían, entre otros objetos, un seno desnudo. Luego se les pidió que reportaran lo que habían visto: un número significativo entre ellos describió correctamente los demás objetos, pero ¡omitió por completo el seno! No es que quisieran evitar nombrarlo; antes bien, no recordaban para nada su presencia. Lo mismo sucede cuando se pide a la gente que memorice series de palabras que incluyen expresiones sexuales o socialmente sancionadas: no las registra. No sólo no quedan grabadas en la memoria; ni siquiera llegan a la consciencia.

Esta función filtradora de las defensas es indispensable para nuestra sobrevivencia psíquica, así como lo es para nuestra sobrevivencia física, la de la atención: nos permite vivir en la realidad sin ser paralizados por el temor, la ansiedad o el dolor inherentes a la condición humana. Si no fuera por las defensas, cosas tan inevitables e irremediables como la muerte, la pérdida de seres queridos, la enfermedad y el envejecimiento volverían la vida insoportable; no amaríamos jamás, no emprenderíamos nada ni creeríamos en nadie.

Ahora bien, si todos tenemos defensas, no todos tenemos las mismas, ni en el mismo grado. Desde muy temprana edad, dependiendo de la relación que hayamos tenido con nuestra madre o sustituto de ella, desarrollamos más alguna de las defensas posibles: la represión o la proyección, por ejemplo. Poco a poco, esa defensa se vuelve habitual en nosotros y va formando nuestra manera de ser, de enfrentar los problemas y de relacionarnos con los demás. Por ejemplo, las personas que se “especializan” en la negación la aplicarán en cada situación difícil, trátese de una enfermedad, un problema de dinero o escuchar a un amigo que la está pasando mal: cambiarán el tema, les parecerá exagerado el problema, encontrarán siempre el lado positivo… Lo cual no es

necesariamente malo, aunque a sus seres queridos les parezca que tales personas llevan una capa de teflón. Estas defensas, sin embargo, tienden a inhibir o distorsionar de alguna manera nuestra capacidad de escucha.

Mecanismos de defensa y escucha

La principal defensa, y la base de las demás, es la *represión*, que impide que lleguen a nuestra consciencia los sentimientos, deseos, impulsos o recuerdos que pudieran generarnos ansiedad o dolor. Las demás defensas participan de ella; es la más universal y la más eficaz, para bloquear o distorsionar los elementos "peligrosos" o "prohibidos" que pudieran surgir de nuestro inconsciente. Freud la definió así: "La esencia de la represión consiste exclusivamente en rechazar y mantener alejados de lo consciente a determinados elementos".[8]

¿Cómo sabemos que opera en alguien la represión si el funcionamiento de esta última es silencioso e invisible y no deja huella? Nos damos cuenta de ello cuando notamos que algo "falta" en las reacciones de esa persona. Si observamos a alguien que nunca se enoja, lo cual es imposible porque todos nos enojamos de vez en cuando, podemos suponer que su ira es sistemáticamente reprimida. Lo mismo sucede con la gente que supuestamente nunca siente miedo, deseo, odio, envidia o vergüenza… Toda la gama de emociones, sobre todo las relacionadas con la sexualidad y la agresividad, puede ser objeto de la represión.

¿Qué sucede cuando conversamos con alguien que sistemáticamente reprime, por ejemplo, la tristeza? Si le contamos algún problema que nos llena de dolor, no entenderá por qué nos afecta tanto; nuestras palabras le parecerán exageradas y poco razonables. Por ende, esta persona nos parecerá poco empática y sentiremos que no nos está escuchando. Lo mismo sucederá cuando queramos compartir nuestro enojo con alguien que no "registra" el enojo.

La *negación*, similar a la *represión*, se diferencia porque su tarea es negar la percepción de alguna realidad externa y ya no interna. Por ejemplo, se puede negar por completo la pérdida de una persona amada o el fracaso de un proyecto largamente acariciado.

Esta incapacidad de asimilar la realidad externa se considera patológica en los adultos, lo cual no quiere decir que no suceda normalmente en ciertos estados como el duelo o el enamoramiento.

Otra defensa importante, sobre todo en el contexto de nuestro tema, es la *formación reactiva*, en la cual transformamos algún sentimiento, impulso o deseo en su contrario, más aceptable: el deseo se transforma en un pudor excesivo; el odio se vuelve amor; la envidia, caridad; el temor, valentía; etc. La clave para detectarla está en la reiteración obsesiva y exagerada de la versión "oficial", y en cierta rigidez de carácter: la observamos en la gente "demasiado" buena, excesivamente pudorosa, insistentemente caritativa, enfáticamente valiente, etc. En este último caso, si le hablamos de algún temor, tenderá a minimizar nuestro problema; querrá convencernos de que no deberíamos sentir miedo; su actitud será poco receptiva, poco empática. Y no nos sentiremos escuchados.

Otro mecanismo de defensa es la *proyección*, en la cual depositamos en los demás esos atributos, impulsos, deseos, sentimientos, que no podemos ver o admitir en nosotros mismos. Echamos fuera y desplazamos hacia los demás lo que en realidad sucede en nosotros. Me parece que tal persona está enojada conmigo, cuando la que está enojada soy yo; que otra intenta seducirme, cuando el deseo sexual se dirige en realidad de mí hacia ella; otra me parece envidiosa, cuando la envidiosa soy yo. Este mecanismo de defensa, central en la paranoia cuando es llevada al extremo (porque hace que la gente a mi alrededor me parezca albergar intenciones ocultas hacia mí), también opera en la vida diaria de todos nosotros.

Cada vez que doy por sentado que mi interlocutor comparte mis sentimientos o deseos, estoy hasta cierto punto proyectando en él mis propias emociones. Por ejemplo, observamos con frecuencia que la gente cuya meta principal en la vida es ganar dinero cree que todo el mundo le da la misma importancia; y que los demás no sólo buscan lo mismo, sino que *deberían* dedicarse a ello. De la misma manera, las personas muy creyentes piensan que todo el mundo comparte, o debería compartir, su fe; los optimistas no entienden que los demás sean tan pesimistas… Así, cada vez que supongo que los demás piensan o reaccionan igual que yo, estoy proyectando en ellos mis propios valores.

La proyección es, por tanto, uno de los principales obstáculos a la escucha. Me impide ver al otro como a alguien *diferente* de mí; reduce a los demás a un espejo de mí mismo, y hace de la conversación una caja de resonancia a la cual sólo entran mis sentimientos, mis opiniones, mis intereses, mis valores y expectativas. El llamado diálogo de sordos depende en gran parte de la proyección, como lo veremos en el ejemplo siguiente.

Las distorsiones del deseo: el enamoramiento ciego (y sordo)

Una joven me cuenta que un compañero de trabajo no deja de perseguirla. Varias veces al día le habla, le manda mensajes al celular, monitorea sus amistades y actividades en Facebook, le deja pequeños regalos en su cubículo… Ella le ha explicado que no le interesa salir con él y que, aunque le simpatice como amigo, no le atrae como pareja. "Pero es como si no hubiera dicho nada", me dice, perpleja. "O no entiende lo que le digo o no lo toma en serio, y ya no sé qué hacer para quitármelo de encima."

En esta situación, por cierto bastante común, operan varios factores. Es evidente que el joven no está escuchando lo que ella le dice, no lo cree o no lo toma en serio. Es tan fuerte su amor que le es imposible asimilar que ella no lo quiera, gracias a la *negación*. Más aún, *transforma* las palabras de ella en su contrario: el "no" se vuelve un "sí", un "quizá", o un "quizá más tarde". Esto ocurre porque *proyecta* en ella sus propios deseos: está convencido de que ella lo ama tanto como él a ella. Considera que, en el fondo, comparten los mismos sentimientos, pero que ella no quiere admitirlo. Todo lo que ella pueda decirle sólo refuerza su convicción. En cada gesto de ella, en cada palabra o mirada, busca y encuentra confirmación de su interés por él. Si viste ropa nueva, ha de ser para seducirlo; si acepta sus regalos, ha de ser porque lo ama. Por supuesto, también intervienen otros factores: como lo veremos en el siguiente capítulo, hay un elemento de género por el cual los hombres tienden a veces a minimizar, a no hacer caso de lo que les dicen las mujeres cuando éstas se oponen a su voluntad.

Las relaciones humanas están llenas de este tipo de diálogo de sordos. Hay gente que no "oye" las críticas; que no registra las

necesidades o deseos de los demás; que hace caso omiso de todo lo que se contraponga a sus intereses. Más allá de los mecanismos de defensa ya mencionados, que son sólo algunos de los que se conocen, hay otros obstáculos que nos impiden escuchar cabalmente a los demás, sin que nos demos cuenta de ello.

El narcisismo y la escucha glorificada de sí mismo

El narcisismo es otro gran obstáculo a la escucha. Se trata de uno de los llamados trastornos de la personalidad, porque es parte esencial de la forma de relacionarse con los demás, y con el mundo, de ciertos individuos. El narcisista considera, genuinamente, que es superior a los demás, que merece una atención especial y que siempre tiene la razón; espera de los demás elogios y reconocimiento; exagera sus logros o aptitudes; cultiva fantasías de éxito y grandeza poco relacionadas con su situación real. Por supuesto, tales personas experimentan conflictos constantes con la gente que los rodea, quienes se rehúsan a darles el trato privilegiado que creen merecer. Les cuesta mucho trabajo entender los sentimientos o las necesidades de los demás, porque estos últimos únicamente les interesan como receptáculo de sus ideas y público de su grandeza. A menudo utilizan a los demás para promover sus propios intereses, los cuales les parecen mucho más importantes que cualquier interés ajeno, que suelen minimizar o despreciar. Sin embargo, su inmensa necesidad de aprobación los vuelve hipersensibles: son demasiado susceptibles a cualquier ofensa o falta de interés por parte de la gente que los rodea, y difícilmente perdonan cualquier reacción que perciban como un agravio. Consideran que los demás, y en especial sus seres queridos, deben estar siempre a su disposición y suelen ser, por lo mismo, impacientes, exigentes e intolerantes.

Ahora bien, todos conocemos a personas así en mayor o menor grado. Sobre todo en nuestra sociedad machista, conocemos a muchos hombres que cumplen con todos estos requisitos, y de quienes las mujeres suelen decir: “tiene un carácter fuerte”, o bien “es muy especial” (aunque tales personajes no tengan nada de especial; antes bien, se parecen mucho entre ellos). Son el producto natural de un proceso de aprendizaje temprano que describí en *El*

machismo invisible regresa, en el cual los niños varones reciben atenciones y tratos especiales desde su nacimiento, por parte de las mujeres de su entorno —trátese de la madre, las tías, las abuelas, las hermanas, las sirvientas, las nanas, las maestras… En el capítulo siguiente examinaré con más detalle el papel que juega el género en la escucha; por ahora me parece importante hacer la distinción entre el machismo, que es un problema cultural, social y económico, y el trastorno narcisista de la personalidad, que es un problema psicológico individual en algunas personas, que pueden ser hombres o mujeres.

El narcisismo como tal impide la escucha, antes que nada, porque reduce a los demás a un mero público y al mundo externo a un escenario para el espectáculo central, que es uno mismo. Siempre me ha sorprendido cuán poco observadores son los narcisistas: no notan que su cónyuge cambió de peinado, que la alfombra de la sala cambió de color, que su mejor amigo está preocupado… Tampoco les interesan los logros o actividades de los demás, sino sólo los suyos. En la conversación, constantemente regresan a su tema favorito, que es ellos mismos: su trabajo, sus opiniones, actividades y proyectos. No podemos decir, sin embargo, que sean *incapaces* de escuchar. El problema es que *no les interesa hacerlo*. Y la prueba de ello es que, cuando se trata de ellos, de escuchar comentarios sobre sí mismos, no se pierden ni una sola palabra; y si alguien llega a criticar algo que han hecho, no lo olvidan ni lo perdonan jamás. Muy típicamente, clasifican a la gente según si son partidarios o enemigos, y con estos últimos suelen romper relaciones.

En cualquier situación social, se reconoce al narcisista por su placer al escucharse a sí mismo y por la naturalidad con la que busca ser el centro de atención, como si ese lugar le correspondiera por su innegable superioridad. Cuando el narcisista se da la molestia de escuchar a otra persona, siente que le está haciendo un gran favor al cederle un poco de tiempo aire. Por desgracia, este tipo de persona, al ocupar tanto espacio y reclamar tanto la atención, siempre acaba por hallar un público que le aplauda, y acaba rodeado por admiradores a quienes les conviene asociar sus intereses a los suyos; pero también acaba viviendo en una gran soledad.

Siendo realistas, no podemos estar siempre disponibles para todo ni para todos. Por atentos y considerados que seamos, siempre habrá personas a las que escuchemos y otras a las que no; temas que nos interesan y otros que no; estados de ánimo que promueven o, al contrario, disminuyen nuestra capacidad de escuchar; y contextos que permiten o, al contrario, impiden que podamos poner atención a otra persona. Pueden influir en nosotros cosas muy sutiles y en apariencia insignificantes, que ni siquiera registramos conscientemente: por ejemplo, el registro de la voz. En lo personal, me he dado cuenta que una voz aguda me tensa, me impacienta y ciertamente me impide escuchar con plena concentración. Asimismo, las personas que hablan muy fuerte o muy bajo pueden afectar, por ese solo hecho, nuestra disposición a escucharlas.

Incluso el aspecto físico influye en la calidad de nuestra escucha: se ha descubierto que hacemos más caso a las personas guapas y altas que a las que no lo son. Otro detalle que puede afectar nuestra capacidad de escucha es la distancia física entre las personas, que varía mucho según el país. Por ejemplo, los latinoamericanos tienden a acercarse mucho más al hablar que los norteamericanos, que a veces perciben esa cercanía como una intrusión en su espacio personal y se sienten más cómodos manteniendo una distancia mayor. Si las normas culturales que rigen esta distancia física no son respetadas por la otra persona —porque es extranjera o demasiado enfática, por ejemplo— nos sentiremos incómodos y poco dispuestos a escuchar. Pero no necesariamente nos daremos cuenta que nuestra molestia vino de ahí; sólo nos quedaremos con la vaga impresión de que tal persona no nos simpatizó. Y así hay un sinfín de reglas no escritas, de convenciones sociales que determinan, en gran parte, nuestra capacidad de escucha.

El contexto físico de cualquier conversación también suele afectar, más de lo que pensamos, nuestra capacidad de escucha. Además de los distractores habituales —ruido, música, luces, celulares— el entorno cuenta mucho, así como lo que podríamos llamar los territorios de cada quien. Hay personas que prefieren platicar en su casa; otras, en un terreno neutro como un restaurante; a unas les gusta caminar durante una conversación, otras prefieren estar sentadas cómodamente. Hay personas nocturnas que son más

receptivas de noche y otras, diurnas, que después de cierta hora ya están cansadas… Escuchar a los demás también implica tomar en cuenta estas preferencias idiosincrásicas: es inútil tratar de hablar con una persona matutina a las once de la noche o con otra, territorial, en un entorno que no es el suyo. Asimismo, querer hablar con alguien que tiene prisa resulta a veces contraproducente. Muchos problemas de comunicación tienen que ver con estos factores, a los que no solemos dar la importancia debida. Quizá sea por eso que, en muchas sociedades, cuando la gente quiere platicar se reúne para comer o cenar: son los únicos intervalos del día durante los cuales se siente disponible y se da el tiempo necesario, además del hecho de compartir la comida —lo cual, de por sí, promueve cierta *convivialidad*.

No cabe duda que interviene asimismo en la calidad de nuestra escucha nuestro estado de ánimo e incluso autoimagen. La depresión y la ansiedad, por ejemplo, nos vuelven menos atentos al mundo externo y, en particular, a la gente que nos rodea; también afectan nuestra capacidad de atención y de concentración. Las personas con problemas de autoestima están por lo general tan preocupadas por la impresión que puedan causar que a menudo dejan de escuchar, porque están ya pensando en cómo responder y quedar bien; en lugar de seguir atentamente el hilo de la conversación, se preguntan cuál es la respuesta o la reacción correcta. En el otro extremo, la gente muy segura de sí, que cree saberlo todo, suele escuchar poco porque ya sabe de antemano lo que uno va a decir, ya adivinó el resto de la historia, y ya conoce la solución de cualquier problema que se le plantee.

La autoimagen de cada quien cuenta mucho, asimismo, en lo que podamos escuchar. Solemos no registrar aquellos comentarios o críticas que no embonan con la imagen que tenemos o que quisiéramos proyectar de nosotros mismos. Aquí entra el concepto tan delicado de la identidad: si para alguien es central en su idea de sí mismo ser muy trabajador, muy rico, muy honrado, muy culto o buen padre, es casi obligatorio tomarlo en serio en esa área de la vida y reflejárselo —aunque no lo creamos del todo o sencillamente no nos interese mucho el tema. Por ejemplo: para muchas mujeres, ser buena madre es central en su identidad y en la imagen que desean proyectar. Parte de ello consistirá en hablar mucho de sus

hijos y de sus logros y, en su caso, de los sacrificios que se ven obligadas a hacer por ellos. Ahora bien, para mucha gente (como las mujeres que no viven de la misma manera la maternidad o muchos hombres), hay pocos asuntos más tediosos. Sin embargo, si queremos mantener el vínculo es necesario interesarnos en el tema. Lo mismo sucede con las personas que basan su autoestima en su trabajo o sus posesiones. Llega un momento en el cual ya no nos interesa escuchar, por enésima vez, lo fascinante que es su trabajo o lo maravilloso que es su auto nuevo. Pero tenemos que seguir poniendo atención, sin expresar nuestro hastío. Como bien dijo el escritor francés Albert Camus: "No creas a tus amigos cuando te piden que seas honesto con ellos. Lo que verdaderamente desean es que confirmes la buena opinión que tienen de sí mismos".

Entonces, ¿la escucha no es más que mera aceptación y reflejo de lo que nos dicen los demás? En el capítulo anterior hablamos de la importancia de cierto engaño compartido, como condición de una buena escucha. Ahora corresponde precisar el punto un poco más. Engaño no es necesariamente mentira. Puede significar compartir emociones, ilusiones, proyectos, importantes para el otro —aunque no para uno— y, por ende, indispensables para el mantenimiento del vínculo. Pero, además, todos vivimos en una sala de espejos. No sólo cultivamos una imagen de nosotros mismos como individuos; como sociedad también compartimos una serie de criterios y sueños que nos hacen *formar parte* de una colectividad —y ésta es una de las necesidades más esenciales de los seres humanos. En el capítulo siguiente, veremos cómo puede funcionar esto en el seno familiar, y los costos que puede tener.

Por ahora, nos limitaremos a enfatizar que somos seres no sólo sociales sino *comunitarios*. Admito que la distinción es sutil; sin embargo, es crucial. Puedo pertenecer a una sociedad sin formar parte de comunidad alguna; puedo aspirar a formar parte de un grupo más reducido, más afín, pero el precio es un poco más elevado. Y la escucha compartida —con todo y sus engaños— parece ser uno de los precios que hay que pagar para ser incluidos en la comunidad que nos haya tocado, o que —en algunos casos— hayamos escogido.

Resulta, además, que como seres sociales compartimos, aunque no nos demos cuenta de ello, una serie de mitos y creencias. En este

punto inciden los prejuicios y estereotipos que todos, sin excepción, albergamos. Tendemos a "clasificar" y considerar a la gente de una manera u otra, según su género, edad, profesión, y su posición social relativa a la nuestra. Por ejemplo: "sabemos" que las mujeres son más sentimentales que los hombres, y que a los jóvenes les interesa el rock; damos por sentado que a los intelectuales sólo les importan los temas culturales, que a los hombres gay les encanta hablar de la moda, y otros tantos disparates.

Solemos encasillar a las personas según la categoría en la que las hemos ubicado, y nos es difícil escucharlas cuando no entran en nuestros estereotipos. Muchas mujeres sienten, por ejemplo, que los hombres no las escuchan cuando hablan de política o de economía, porque supuestamente las mujeres no saben de esos temas —y, a veces, sus interlocutores masculinos les darán la impresión que no les interesa escucharlas. En cambio, muchos hombres se sienten minimizados cuando las mujeres no les permiten opinar sobre la salud o la educación de sus hijos —porque se supone que los hombres no saben de esos temas. De igual modo, a veces los jóvenes se dan cuenta que los adultos dejan de hacerles caso cuando abordan intereses "de jóvenes", y los adultos se sienten marginados cuando su punto de vista resulta irrelevante a sus hijos adolescentes, por el solo hecho de tener más de cuarenta años. *Toda categorización de las personas impide la escucha*. Sin embargo, es parte esencial de nuestra identidad pertenecer a algún grupo y, por tanto, diferenciarnos de los demás: *el nosotros versus ellos* parece ser inherente a toda organización social.

Condiciones mínimas para la escucha

Como lo vimos en el capítulo I, escuchar implica cierta atención, esfuerzo, paciencia… Pero también tienen que cumplirse algunas condiciones mínimas de orden psicológico. Quizá la primera sea reconocer que los demás no son idénticos a mí. Parecería evidente, pero conozco a muchísima gente que da por sentado que todo el mundo es como ella: que piensa igual, que tiene las mismas reacciones y prioridades en la vida y que comparte los mismos gustos o valores… Curiosamente, en lo personal he observado esto sobre todo en la gente muy rica, que no entiende que el resto del

mundo no viva como ellos ni comparta los mismos pasatiempos o intereses. Siempre me ha parecido muy difícil conversar con estas personas, porque no les interesa la experiencia cotidiana de la gente que no sea como ellas. Lo mismo he notado en algunas personas que cultivan alguna pasión, por la ópera o alguna creencia religiosa, por ejemplo, que no comprenden por qué no le apasiona igualmente a todo el mundo. Son las que, en lugar de escuchar, quieren "convertir" al otro y volverlo así idéntico a ellas mismas.

La curiosidad

Un componente esencial de la escucha es, entonces, la curiosidad: por lo diferente, lo ajeno. No me refiero a una aptitud intelectual que tenga que ver con el nivel de estudios, sino al interés genuino por conocer vidas diferentes a la nuestra. Y creo que esta calidad humana, vital, tiende a disminuir en nuestra época. Cada vez más, en la vida real y en el universo virtual, la gente busca a sus similares y tiene menos contacto con personas de otra clase socioeconómica o estilo de vida… Las comunidades virtuales basadas en intereses compartidos, así como la división creciente de las ciudades en barrios ricos y pobres, conspiran en contra de la diversidad. Además, el consumismo ha producido una especie de homogeneización en la cultura, los pasatiempos y los gustos, de tal manera que, dentro de los límites y parámetros de cada clase social, todos vestimos igual, vemos las mismas películas, comemos los mismos alimentos… Paradójicamente, en cierto nivel la globalización no ha promovido la diversidad sino la semejanza en los hábitos, los intereses y el estilo de vida. Nos estamos encerrando cada vez más en lo conocido, lo mismo de siempre —y esto se contrapone a la curiosidad por lo ajeno. Incluso cuando viajamos, de muchas maneras buscamos lo mismo y no lo diferente. ¿Cómo influye esto en nuestra capacidad de escuchar? Sencillamente: en muchos casos, la vida y las historias de la gente distinta a nosotros han dejado de despertar nuestro interés.

Aburrimiento y expectativas

Aunque parezca paradójico, junto con la búsqueda de la semejanza

mencionada arriba, a la vez esperamos a cada instante que suceda algo nuevo —y si no ocurre, tendemos a aburrirnos. Expuestos a una sobreestimulación constante, bombardeados cotidianamente por noticias y eventos dramáticos, cuando no hay nada nuevo nos sentimos frustrados. Asimismo, es una consecuencia casi inevitable de la vida urbana, de las comunicaciones instantáneas, del consumismo y la publicidad, que el hecho de "detenerse" se haya vuelto sinónimo de aburrirse. Incluso cuando la gente está de vacaciones, tiene que "hacer algo", mantenerse activa, salir de viaje; si no, siente que está perdiendo el tiempo.

Esta idea, tan contraria a la introspección y a la reflexión, ha invadido también nuestras relaciones interpersonales: si no tenemos nada nuevo qué reportar, no sabemos qué decir. Esto se refleja en expresiones de uso diario como: "¿Qué hay de nuevo?", que implican que lo único interesante es la acción o bien algún cambio en nuestra situación, como si fuéramos noticieros que tuviéramos que presentar alguna novedad diariamente. El problema es que, siendo realistas, cambiamos muy poco y hacemos muy pocas cosas novedosas. La escucha no puede ser únicamente la búsqueda de lo nuevo; al contrario, usualmente implica atender lo mismo de siempre, que es finalmente la base de la vida cotidiana.

He observado esta necesidad de novedades en especial en la gente que lleva un ritmo de vida muy rápido porque se dedica a la política, al periodismo o a los negocios, y que está por tanto acostumbrada a que diariamente suceda algo diferente. Son las personas que suelen aburrirse muy pronto, si la conversación no lleva el mismo ritmo que ellos. Es más, conversan como si estuvieran despachando asuntos pendientes: lo bombardean a uno de preguntas, pasan de un tema a otro a gran velocidad, y las reflexiones personales parecen no interesarles.

Por estos fenómenos, que tienen que ver no sólo con la psicología individual sino con todo un entorno cultural, el aburrimiento se ha vuelto un enorme obstáculo a la escucha del otro. ¿Qué hacer al respecto? No cabe duda que la escucha incluye, como lo dijimos arriba, cierta paciencia que significa *ponerse al ritmo del otro*. Pero también requiere un esfuerzo de imaginación.

La imaginación

Otro aspecto crucial de la escucha es, en efecto, la imaginación: no sólo interesarse por los demás, sino poder ponerse en su lugar. Esta facultad, que siempre fue tan importante para la convivencia social, también la estamos perdiendo. Comparemos nada más las novelas del siglo XIX, pobladas de una gran diversidad de personajes de diferentes clases sociales, profesiones, niveles de educación y temperamentos, con las novelas intimistas de nuestro tiempo, en las cuales casi todos los protagonistas pertenecen al mundo y derivan sus historias de la experiencia personal de su autor. Nadie le preguntaba a Tolstoi o a Dickens si sus novelas se basaban en su propia biografía; en cambio, hoy es una de las preguntas más frecuentes que se hace a los novelistas. Asimismo, nuestro mundo social y afectivo se ha ido encogiendo, y nos cuesta cada vez más trabajo ponernos en el lugar del otro, sencillamente porque tenemos poca relación con personas de otra clase socioeconómica, otra educación, otra forma de vida.

Otro elemento importante en esta pérdida de la imaginación tiene que ver, desde mi punto de vista, con la influencia de la televisión y el cine. Hemos aprendido de ellos una serie de conductas y actitudes que imitamos en la vida real, sin darnos cuenta de ello. Como terapeuta, lo he observado cientos de veces: muchas personas reaccionan, ante un problema dado, como si estuvieran en una telenovela o una película. Trátese de un enredo amoroso o familiar, están condicionadas a responder como lo harían los personajes que han visto tantas veces en la pantalla: saben de antemano qué decir, qué hacer, qué cara poner… La televisión y el cine han reemplazado los manuales de las buenas costumbres de otra era: nos han inculcado las reacciones “correctas”, cuando nos enteramos de que nuestro cónyuge nos está engañando, que nuestro hijo es gay o que se acaba de morir un familiar… Frente a las buenas noticias sucede lo mismo: ya sabemos de antemano lo que hay que decir cuando alguien se va a casar, tener un hijo, cambiarse a un puesto mejor… Como me dijo alguna vez un guionista de telenovelas: “Cuando empecé a escribir telenovelas, hace veinte años, pensaba que debían imitar la vida real de la gente; lo que sucede ahora, es que la vida real más bien imita a las telenovelas”. Creo que estas reacciones preprogramadas nos restan naturalidad y nos impiden escuchar a los demás de una manera individualizada y

según nuestros sentimientos reales, que suelen ser más complejos que lo que vemos en la televisión.

Para escuchar al otro, si de veras lo asumimos como *diferente de nosotros y también de los demás*, es indispensable poder imaginar su mundo, su vida, su problemática en un nivel mucho más cercano y preciso —casi microscópico. Con demasiada frecuencia, tendemos a descontar o minimizar las vivencias ajenas con estereotipos preprogramados, con un denigrante "ya sabes, Pedro está como siempre metido en sus cosas"; "Marta anda en sus tonterías de viejas"; o "ya ves cómo son los adolescentes de hoy…" Lo cual significa, únicamente, que no estamos escuchando.

La escucha: ¿altruista o interesada?

Como hemos visto en los párrafos anteriores, la escucha exige cierta *adaptación al otro*. Por lo tanto, implica una tensión inevitable entre las necesidades individuales —por ejemplo las convicciones o la "verdad" de cada quien— y los sacrificios requeridos por los vínculos que cultivamos, por mantener cierta inserción comunitaria. El dilema es evidente: frente a lo que alguien nos dice, queremos ser fieles a nosotros mismos, pero también ser queridos y pertenecer. La escucha está precisamente en la intersección de estos deseos a veces divergentes. Porque escuchamos como individuos con valores e intereses personales, pero también como miembros de una colectividad que exige, como boleto de entrada, ciertos comportamientos, reacciones, actitudes y engaños compartidos. Vemos así cómo la escucha no sólo es una cuestión de psicología individual, sino de *inserción social*. Como tal, participa no sólo de todos nuestros filtros conscientes e inconscientes en tanto individuos —los mecanismos de defensa, los puntos ciegos, las expectativas, el temperamento y el modo de vida de cada quien— sino que también *es el precio que hay que pagar* para acercarnos a nuestros prójimos. Entonces, no es sólo una facultad que debamos cultivar —y mucho menos un talento innato— sino que requiere de cierto sacrificio de nuestra individualidad.

Bien podríamos preguntarnos si existe una forma de escuchar altruista y otra, interesada. Esta última consistiría en escuchar en función de nuestros propios fines sentimentales, sexuales,

económicos, laborales, políticos, sociales… Cuando hacemos caso no porque nos interesa lo que dice el otro, sino porque el escucharlo puede servirnos de alguna manera: presentarnos una oportunidad de trabajo, de ganar dinero, de quedar bien o ganarnos un aliado…

En cambio, la escucha altruista, en esta perspectiva, sería la desinteresada: *la escucha al servicio del otro*. Suena muy bien pero, ¿qué significa? Sería, en primer lugar, escuchar sin esperanza de provecho propio. Una analogía sería el tenis: a veces jugamos para ganar pero también debemos saber disfrutar del juego en sí. Si, además, nuestro contrincante es un niño o un principiante, no jugaremos a ganar sino a mantener vivo el juego por el juego, incluso si eso significa dejar ganar al otro. La escucha desinteresada sería algo similar, donde la meta no es promover nuestros intereses, ni imponer nuestro punto de vista ni tener la razón, sino *mantener vivo el vínculo*.

Ahora bien, si examinamos honestamente nuestras propias motivaciones, veremos que no es tan fácil. En muchas ocasiones, aun sin beneficio material, escuchamos para que luego se nos escuche; o para encontrar la mejor manera de introducir nuestros propios argumentos; o para adelantarnos a encontrar la solución del problema planteado…. En el capítulo VI examinaremos más de cerca el dilema de la escucha desinteresada, que teóricamente caracteriza a la escucha de los psicoterapeutas. Por ahora, limitémonos a preguntar: ¿puede existir una escucha altruista?

A primera vista, parecería que sí, cuando nos esforzamos por mantener un vínculo importante: escuchamos a los niños, a los ancianos, a colegas y amigos aunque no tengan nada que brindarnos. Sin embargo, hay otras líneas divisorias entre diferentes maneras de escuchar.

En primer lugar, por supuesto, llanamente escuchamos o no; y en nuestro fuero interno sabemos a la perfección a quiénes hacemos caso, y a quiénes no. En segundo lugar, existe la distinción entre una escucha *solidaria* y otra, *crítica*: es decir, o nos aliamos a fondo con la otra persona, o bien guardamos una distancia desde la cual podamos enjuiciarla. Mucha gente sabe poner atención, pero básicamente escucha de una manera *antagonista*: busca el punto débil del otro, para poder hacerle reproches o críticas. (En este último caso, debemos además hacer la distinción clásica entre

criticar a la persona y criticar sus actos. Decir: “Me molestó que hicieras tal cosa” no es lo mismo que declarar: “Como siempre, te viste egoísta y tacaño”. Esta distinción es una de las reglas cardinales de la comunicación limpia, en contraste con la pelea sucia.)

En tercer lugar, habremos de establecer con claridad la diferencia entre una escucha *respetuosa*, en la que todo lo que nos diga la otra persona es interesante por el solo hecho de formar parte de su mundo y su experiencia, y otra escucha *despreciativa*, en la cual, diga lo que diga, su comunicación nos parece poco importante. Esto sucede con gran frecuencia entre hombres y mujeres, adultos y jóvenes, maestros y alumnos, patrones y empleados. Aquí interviene la relación de poder, que examinaremos con detalle en el capítulo III.

En cuarto lugar, existe la distinción capital entre una escucha en la cual *nos involucramos emocionalmente* (a favor o en contra, de una manera solidaria o crítica, respetuosa o no), y otra, que es la más letal de todas: la escucha *indiferente*. Ésta ocurre cuando realmente nos importa poco la otra persona y lo que le suceda, cuando preferiríamos estar en otra parte, cuando ni siquiera hacemos el esfuerzo de entender ni registrar lo que dice…

En mi experiencia, existen dos señales muy claras de esta escucha indiferente o impersonal. Una, cuando la otra persona me cuenta con detalle sus experiencias, expone sus ideas, habla incesantemente de su vida, sin jamás hacerme una sola pregunta sobre la mía. Tales personas parecen considerar que la comunicación consiste en hablar de sí mismas, sin tomar en cuenta que su interlocutor también tiene una vida digna de interés. La otra señal es cuando siento que la persona que me habla diría exactamente lo mismo si tuviera enfrente a alguien más, que soy por tanto perfectamente *reemplazable* en el diálogo. En los dos casos, me siento invisible como persona única e individual. Esta distancia tiene su origen no sólo en cierto egoísmo, sino en la indiferencia. Y como escribió George Bernard Shaw: “El peor pecado hacia nuestros prójimos no es odiarlos, sino ser hacia ellos indiferente: es ésa la esencia de la inhumanidad”.

La escucha plena, por tanto, es aquella que logra traspasar nuestras limitaciones naturales, que va más allá de nuestras

defensas habituales, de nuestras expectativas y estereotipos, y de nuestros intereses propios; que logra sobreponerse al aburrimiento a través de un esfuerzo que incluye la paciencia, la curiosidad y la imaginación. Es aquella que logra vencer nuestro narcisismo esencial para darle su lugar al otro, como un individuo intrínsecamente digno de interés por ser diferente no sólo de uno mismo, sino de todos los demás. Es aquella que busca construir y mantener un vínculo, más allá de ganar o perder. Y finalmente, es aquella que se opone activamente a la indiferencia que, cada vez más, permea las relaciones humanas en nuestra era.

III

¿Nos estamos escuchando?

Por imbecilidad, entendía todo lo que siempre
ha significado esa palabra: el silencio y la estupidez.
Por silencio, entendía el negarse a hablar;
por estupidez, el negarse a escuchar.
GRACE PALEY

TODO ES COMUNICACIÓN

Cuando dos o más personas coinciden en un mismo lugar se establece entre ellas, automáticamente, alguna forma de comunicación. Aunque no se conozcan, aunque no se dirijan la palabra ni la mirada, aunque se ignoren por completo. Esta comunicación puede limitarse a hacerse a un lado, como cuando alguien entra a un elevador y le abrimos un lugar; puede consistir en desviar la mirada y no verse a los ojos, como suele suceder en el transporte público; puede incluso tomar la forma de abstenernos de escuchar, por ejemplo en un restaurante, donde la cortesía dicta que no debemos hacer caso ni intervenir en la conversación de la mesa vecina, aunque podamos oír lo que dicen.

Estas reglas no escritas o *códigos* de la convivencia social constituyen formas de comunicación porque parten de un común acuerdo, implícito, entre las personas que se encuentran en un mismo espacio —lo quieran o no, estén conscientes de ello o no. El no hablar, el no mirarse, el no escuchar, pueden ser mensajes tan elocuentes como el hacerlo. En este sentido, todo es comunicación y no existe la no comunicación cuando más de una persona está presente. Este es uno de los axiomas centrales de la teoría de la comunicación.

Otro fundamento de tal teoría es que al hablar, siempre, implícitamente, nos estamos dirigiendo a alguien. Aun cuando estamos solos y nos hablamos a nosotros mismos, en realidad estamos fingiendo ser dos personas. Si me digo, por ejemplo: “No se me vaya a olvidar pasar por la leche”, de cierta manera me estoy desdoblando: soy dos, una que habla y otra que escucha. Por tanto, toda comunicación depende de la presencia de *otra persona*, sea real o imaginaria; si es en un diálogo interno, me estoy escuchando; si es con alguien más, sé que me está escuchando y por tanto anticipo su

reacción al hablarle. Es imposible dirigirse a un vacío; siempre, aunque sólo sea en mi mente, hay alguien del otro lado de la mesa. Como lo expresa Walter J. Ong: “La comunicación humana nunca es unidireccional. No sólo llama siempre una respuesta sino que está formada, en su misma forma y contenido, por la respuesta anticipada”.[9] En consecuencia, podríamos decir que cuando hablamos, o pensamos, *siempre alguien nos escucha*.

Al final, toda comunicación a la vez refleja y establece una *relación* entre las personas; no existe la primera sin la segunda. Por ello, retomando nuestro tema, podemos afirmar que toda escucha implica necesariamente una relación, aunque ésta sea con un completo desconocido junto al que nos tocó viajar en el avión. Puede tratarse de una relación de cortesía, de complicidad, hostilidad, o incluso indiferencia; pero implica ciertas reglas del juego compartidas que hacen que las dos personas entiendan la naturaleza del vínculo y se atengan a ella. En ese sentido, aunque no intercambien ni una sola palabra, existe entre ellas un código y por tanto una relación.

Por lo mismo, toda comunicación dice algo sobre la *naturaleza del vínculo*. Cualquier conversación, por anodina que sea, expresa la relación entre las personas, por ejemplo el grado de intimidad o de cariño: si son amigas o enemigas, amantes, colegas o vecinas… Incluso el silencio es un indicador elocuente del estatus de la relación entre dos personas. Asimismo, cualquier intercambio entre desconocidos —en una sala de espera, en un autobús— obedece a ciertas reglas del juego, que son las del contexto: hay una comunicación apropiada en una sala de espera y otra no. No esperamos que un extraño en la cola del banco nos cuente de pronto sus problemas maritales; si lo hiciera, estaría rompiendo las reglas no escritas que rigen el comportamiento de las personas en una fila de banco.

Por último, cualquier comunicación —palabras, expresiones faciales, gestos, silencio— también refleja una relación de poder, como lo veremos enseguida.

Escucha y relación de poder

Mucha gente niega tener con sus seres queridos, o con quien sea,

una relación de poder porque el término parece connotar cierta manipulación o falsedad. Sin embargo, es casi imposible que no exista tal relación, sencillamente porque no somos todos iguales en edad, género, conocimientos, experiencia, nivel socioeconómico, etc. Y donde haya diferencia se establecen por necesidad una jerarquía y las reglas no escritas que la rigen. Esto no significa que no haya amor, ni que no pueda haber una convivencia armoniosa; simplemente es un factor entre los muchos que conforman los vínculos entre las personas.

Si quiere usted detectar cuál es el equilibrio de poder en cualquiera de sus relaciones interpersonales, hágase las siguientes preguntas:

En esta relación, ¿quién busca más a quién?

¿Quién fija el contexto (lugar, horario, duración) de los encuentros?

¿Quién decide de qué temas se puede hablar y de cuáles no?

¿Quién tiene el derecho de interrumpir al otro?

¿Quién tiene el derecho de expresar críticas u objeciones y quién no?

¿Quién tiene el derecho de guardar silencio o guardar secretos y quién no?

¿Quién tiene el derecho de enojarse y quién no?

¿Quién muestra más interés en el otro?

¿A quién le toca hablar más y a quién escuchar más?

¿Quién tiene el derecho de poner fin al diálogo?

Si aparece en sus respuestas una clara y sistemática tendencia, verá que aun entre mejores amigos —sin hablar de las parejas y familias — existe una relación de poder. Ésta se da con cierta regularidad entre hombres y mujeres, jóvenes y mayores, alumnos y maestros, empleados y patrones… Pero también entre personas que se consideran “iguales”, como pueden ser los hermanos o colegas. La que tiene más poder es la que decidirá los términos de la relación: su contexto, sus límites, sus expresiones.

La relación de poder afecta directamente nuestra manera de escuchar. Solemos hacer más caso a la persona que percibimos estando “arriba” que a la que está “debajo” de nosotros. Solemos hablar menos frente a alguien que percibimos como más poderoso, y escucharlo más. Se ha observado, incluso, que el estado de ánimo

de la persona menos fuerte en la relación —es decir, la que le hace más caso a la otra— suele ajustarse al de la más fuerte. Por ejemplo, si la de "arriba" está triste, la que está "debajo" también se sentirá decaída después de un rato, aunque al comienzo del intercambio haya estado muy contenta.

La escucha de la persona más fuerte en una relación es muy distinta a la de la subordinada: tiende a ser un tanto condescendiente, como si le estuviera haciendo un favor a la más débil. Por ello puede dejar de escuchar, cambiar de tema, interrumpir o poner fin al diálogo (dando alguna excusa o no), sin que la persona de abajo pueda objetar. Por su parte, la escucha del más débil suele ser más respetuosa e incluso deferente; muestra más interés, le da más importancia al intercambio, lo recordará más, y hará más esfuerzos por mantener la relación.

En ninguno de los dos casos observamos una escucha al servicio del otro; estos desequilibrios en el poder dificultan esa escucha *desinteresada* referida en el capítulo anterior. Porque el de arriba busca preservar su poder sobre el otro; porque el más débil busca congraciarse con el más fuerte.

La reciprocidad

Por lo tanto, toda relación de poder obstaculiza una característica de la escucha ideal, que es la *reciprocidad*. Esta noción, a la vez sencilla y compleja, encierra toda una gama de condiciones difíciles de cumplir. En su definición más simple, la reciprocidad significa dar lo mismo que se recibe, regresarle al otro el trato que se haya recibido de él. En el campo de la escucha, significa dar a las ideas y sentimientos del otro la misma importancia, el mismo peso que a los propios, y darle la misma atención que uno desearía para sí mismo. Supone si no una igualdad, por lo menos una *apariencia de igualdad*.

¿Qué significa esto? En los hechos, es casi imposible que dos personas sean realmente iguales en la relación de poder que, como lo acabamos de ver, subyace a todo vínculo. Siempre habrá una persona de más edad, más preparada, de carácter más fuerte, más carismática, articulada o más exitosa… Esto no impide, sin embargo, que pueda existir cierto juego en el cual nos comportemos

como si fuéramos iguales —es decir, que la *dinámica* entre nosotros sea igualitaria, aunque exista en la realidad una jerarquía.

Una analogía sería lo que sucede en muchas parejas, en las cuales una persona tiene mayor ingreso que la otra y por tanto podría exigir más poder de decisión en el hogar. Es posible, sin embargo, que las dos decidan compartir de forma igualitaria las decisiones y tareas domésticas *como si* aportaran la misma contribución económica. Se puede dar entre ellas una dinámica igualitaria, a pesar de las desigualdades reales o percibidas entre ellas, en pro de una convivencia armoniosa y una relación saludable.

Otra analogía sería lo que sucede cuando dos músicos tocan duetos: aunque no tengan el mismo nivel el de mayor experiencia se adaptará al de menor nivel (por ejemplo, ejecutando la pieza más lentamente de lo que normalmente lo haría), a fin de seguir tocando juntos…

La buena comunicación requiere de una *adaptación* al otro, al servicio del diálogo. Por ejemplo: cuando hablamos con un extranjero que no entiende bien nuestro idioma, debemos hablar más lenta y claramente, evitando palabras difíciles; algo similar debemos hacer si nuestro interlocutor tiene un problema auditivo. En estos casos, intentamos establecer condiciones de igualdad que, aunque no correspondan a la jerarquía real, sirven para mantener vivo el intercambio.

Creo que este *como si*, que nos ayuda a mantener una *dinámica igualitaria* aunque no exista una igualdad en la relación de poder, es indispensable para cultivar una escucha de calidad. En tal dinámica, tanto la persona más fuerte como la más débil —pero sobre todo la primera— hacen un esfuerzo por encontrar una forma de interactuar en la cual las dos se sientan cómodas, es decir *escuchadas*. Esto implica observar y respetar la forma de ser del otro, al tomar en cuenta tanto sus debilidades como sus fortalezas, y darle la misma atención que quisiéramos recibir de él. En este sentido, la *adaptación* forma parte esencial de una escucha recíproca.

La congruencia

Si queremos escuchar y ser escuchados, una condición indispensable es la congruencia en nuestra comunicación. Esto significa, ante todo, una concordancia entre nuestro lenguaje verbal y no verbal, que deben expresar lo mismo. Si nuestro tono de voz, expresión facial o lenguaje corporal denotan algo diferente que nuestras palabras, encontraremos que nadie toma en serio lo que decimos y nos sentiremos poco escuchados. La congruencia es difícil porque no solemos darnos cuenta de lo que expresa nuestro cuerpo, con sus gestos y movimientos tanto involuntarios como inconscientes.

No sólo el habla, sino también la escucha, debe ser congruente. Si le digo a alguien que lo estoy escuchando, pero mientras tanto le echo un vistazo al periódico o consulto mi agenda, la otra persona se sentirá defraudada y, muy probablemente, dejará de compartir conmigo las cosas que más le importan. En este sentido, la escucha congruente consiste, ante todo, en no hacer otra cosa y *mirar a los ojos* a la persona que habla. Ésta es la señal más fidedigna de una escucha congruente. Pero no es suficiente. La mirada no sólo debe mostrar interés, sino también que *me importa* lo que me están diciendo, que de alguna manera sus palabras me afectan personalmente. Ésta es la diferencia entre el mero espejeo, que consiste en reflejar las expresiones verbales y no verbales de la otra persona para mostrarle que entiendo lo que me dice, y la escucha auténtica, que expresa que sus palabras me cambian de alguna manera, que producen en mí ideas o sentimientos nuevos. Las dos cosas son difíciles, pero son de naturaleza esencialmente distinta: el espejeo refleja que existe un monólogo compartido, mientras que la escucha revela la existencia de un diálogo.

Como ejemplo de un esfuerzo por lograr la congruencia en la escucha, cuento lo siguiente: en mi formación como psicoterapeuta, durante un año grabé videos de mis sesiones con pacientes (con su autorización, evidentemente). Esto me permitió darme cuenta de muchas de mis expresiones faciales y corporales, casi imperceptibles (por ejemplo, levantar la ceja; echarme hacia atrás; asentir con la cabeza; mover con impaciencia un pie o los dedos de la mano…), de las cuales no tenía la menor consciencia. Me costó mucho trabajo aprender a controlar mi lenguaje corporal para que fuera congruente con lo que quería expresar; y entendí que mi escucha dependía de ese control, sin el cual mis interlocutores hubieran

podido sentir que no estaba poniendo atención, no les creía, no los tomaba en serio o no los respetaba.

Hay otras formas de congruencia, igualmente necesarias. Así, debemos ser congruentes con lo que la otra persona espera de nosotros —por el contexto del intercambio, porque ocupamos una posición social o profesional que crea ciertas expectativas o porque ya existe una relación previa. Por ejemplo: cuando consultamos a un médico, esperamos que nos escuche con atención y seriedad. Si empieza a contarnos chistes nos sentiremos poco escuchados, porque su actitud no corresponde al contexto y es por tanto *incongruente* con lo que esperamos de un médico en su consultorio.

Entre conocidos, si una persona tiene actitudes que no corresponden a lo que sabemos de ella, notaremos cierta incongruencia. Si siempre ha sido tacaña y de pronto se muestra muy generosa, es posible que desconfiemos de lo que nos dice; si siempre ha sido muy responsable y de repente nos dice que no le importa su trabajo, sentiremos que algo extraño le sucede y es posible que no la tomemos en serio. Es sumamente difícil darnos a escuchar cuando nos salimos del papel que se nos ha asignado, porque los demás tienden a asignarnos ciertos roles, lo queramos o no.

Roles y escucha

El concepto de roles es central en cualquier análisis de la escucha. Deriva del hecho que todos pertenecemos a uno o varios grupos —familia, comunidad, empresa, profesión, equipo deportivo— y que dentro de tales grupos se esperan de nosotros ciertos comportamientos y compromisos, según una serie de reglas que pueden ser explícitas o implícitas. Dependiendo así de nuestra edad, género y demás criterios relevantes, el grupo nos asigna un rol —es decir, un lugar en la jerarquía, una función y ciertas características, que son las condiciones para pertenecer a ese grupo. Intentar salirse de ese rol viola las reglas y suele ser penalizado. Entre otros castigos posibles, el trasgresor dejará de ser escuchado o tomado en cuenta en aquello que no corresponda a su papel asignado.

El ejemplo más claro y clásico de los roles se observa en la familia, a la cual todos pertenecemos o pertenecimos en el pasado.

Tal y como lo han analizado los terapeutas familiares, es ahí donde los roles suelen ser asignados de una manera sumamente rígida, aunque no sea de manera explícita. Así, cada familia presenta a la vez una jerarquía y una división del trabajo: un jefe (que puede ser el padre o la madre) junto con sus aliados; un subjefe, también con los suyos; y, en el caso de los hijos, ciertas funciones: el favorito, el payaso, el inteligente, la bonita, el responsable, el enfermo, la oveja negra o el chivo expiatorio que lo hace todo mal… Entre hermanos, existe la jerarquía de edad y de género: en general, al mayor se le asignan ciertas tareas y expectativas, a los niños y niñas roles diferentes… Cada miembro de una familia es "etiquetado" de cierta manera, que dicta lo que pueda hacer y expresar, o no.

Lo importante aquí no es, en sí, la validez de estos roles, que fueron profundamente cuestionados por el movimiento feminista y otros movimientos contestatarios después de 1968, así como por ciertas escuelas de psicología, en particular la anti-psiquiatría de los años sesenta a ochenta del siglo pasado y la terapia sistémica y familiar. Lo que nos interesa aquí es cómo afectan la escucha.

Es en este campo donde podremos observar cuán rígidas son las relaciones de poder, la distribución de roles y las reglas de la comunicación en cada familia. En primerísimo lugar: cuando el jefe (generalmente el padre) habla, los demás se callan y escuchan. No lo deben interrumpir ni objetar sus decisiones. El subjefe (que suele ser la madre) funge como jefe sustituto y debe alinearse con sus decisiones. De los hijos, se espera que cumplan con sus funciones asignadas: todos deben aplaudir y perdonarle sus faltas al favorito; deben descalificar y criticar a la oveja negra, admirar los logros escolares del más inteligente, y así sucesivamente. Pero lo que más nos interesa aquí es lo que sucede cuando alguien intenta salirse de su papel: sencillamente *no será escuchado*.

La *niña bonita* que quiere que se tomen en serio sus opiniones será puesta en su lugar de modo más o menos explícito. El *enfermo* que quiera volverse independiente será reconfortado y, de nuevo, infantilizado. El *responsable* que se rehúse a cumplir con sus obligaciones verá sus deseos, considerados "poco serios" o "frívolos", vueltos objeto de burla. La oveja negra que intente rebelarse contra las críticas que recibe habitualmente será de nuevo descalificada… y así sucesivamente.

Una característica curiosa de la escucha en el contexto familiar es que los roles, una vez establecidos, resultan ser extraordinariamente perdurables. Años y décadas después, ya crecidos los hijos, siguen vigentes —aun después de la muerte de los padres. Mucha gente se queja de seguir siendo tratada por su familia de origen como la niña bonita, o la oveja negra, o el buen alumno… como si no hubieran pasado los años. Peor aún, en muchos casos, en reuniones familiares cada uno vuelve a su rol infantil sin querer y sin darse cuenta de ello, en una repetición perpetua del pasado. Es en este sentido que podríamos hablar de una escucha esencialmente *regresiva* en la comunicación familiar, en la cual cada miembro es ubicado para siempre en cierto papel, al cual es "regresado" una y otra vez.

Los tabúes

Otro caso clásico de la rigidez aprendida en la familia —así como en cualquier grupo— es el de los temas tabú. Cada grupo, de cualquier índole, tiene algún tema del cual no se permite hablar. Un buen ejemplo de ello, y algo que he observado en muchas ocasiones, es lo que suele suceder cuando un hijo o hija resulta ser homosexual, rompiendo así las expectativas de sus padres, las reglas del juego de la familia y su rol asignado de hijo heterosexual que algún día se casará y tendrá hijos. Suele aplicársele una "ley del hielo" que vuelve tabú todo lo relacionado con su orientación sexual: si tiene pareja, nadie la mencionará; si intenta hablar del tema, nadie mostrará el menor interés, o reaccionarán como si no hubiera dicho nada; si refiere que "salimos de fin de semana" (entendiéndose él y su pareja), los demás responderán como si hubiera ido solo. Muchos jóvenes homosexuales se quejan de este trato: no sólo no se sienten apoyados ni comprendidos, sino que ni siquiera se sienten *escuchado*s por su familia.

Éste es sólo un ejemplo de los temas tabú que existen en toda relación interpersonal: cosas que no deben mencionarse ni *escucharse*, según un acuerdo implícito en el grupo. Una analogía es la de ciertas funciones corporales que nadie debe tomar en cuenta, en atención a las buenas costumbres. El expulsar gases, mancharse de comida, limpiarse la nariz o, para los hombres, tocarse los

genitales, son actos que los demás no deben registrar. Lo mismo sucede en la comunicación: la persona que mencione algún tema tabú no recibirá respuesta, como si no hubiese dicho nada. La vida familiar y social está llena de tales temas "delicados" que, de común acuerdo, no deben mencionarse. En su mayor parte, los tabúes se refieren a la sexualidad, el dinero y los "secretos de familia" (por ejemplo, el incesto, la homosexualidad, la infidelidad, la enfermedad mental de alguno de sus miembros, etc.).

Esto apunta a un nuevo elemento en nuestro análisis de la escucha: el que quiera ser escuchado tiene que respetar los tabúes de su comunidad y por tanto *conformarse* a sus códigos implícitos. Ésta es la consecuencia lógica de algo que dijimos en el capítulo anterior: la comunicación entre individuos no existe en aislamiento, sino que constituye el boleto de entrada a toda pertenencia. A continuación examinaremos un ejemplo de los roles asignados a los que todos estamos sujetos, nos demos cuenta de ello o no, lo queramos o no: los roles de género.

Género y escucha

La escucha es, supuestamente, una facultad compartida por todos los seres humanos. Sin embargo, se ha encontrado una serie de diferencias entre la forma de escuchar de hombres y mujeres. Algunos ejemplos. En contextos públicos (trabajo, reuniones sociales) los hombres suelen hablar más que las mujeres y estas últimas escuchar más; en contextos privados (por ejemplo, el hogar) las mujeres hablan más, y se quejan de no ser escuchadas. En general, los hombres interrumpen más a las mujeres que viceversa, aunque en conversaciones entre personas del mismo género las mujeres interrumpen tanto a otras mujeres como los hombres a otros hombres, e intervienen otras jerarquías como el rango social, la edad y la relación de poder. Cuando un hombre y una mujer conversan, la mujer mira más al hombre cuando éste habla (señal de escucha), que el hombre a la mujer cuando ella toma la palabra. Sin embargo, el hombre mirará más a la mujer *cuando él está hablando* para conservar su atención y monitorear sus reacciones a lo que dice. El lenguaje corporal también interviene: los hombres suelen ocupar más espacio físico que las mujeres, no sólo porque

son más grandes y hablan más fuerte sino porque se sientan con las piernas abiertas y gesticulan más, lo cual atrae más la atención que en el caso de las mujeres, que suelen llenar menos el escenario.

En una sociedad machista como la nuestra, en reuniones mixtas los hombres no sólo hablan más que las mujeres, sino que éstas deben ponerles atención y reír de sus chistes, jugando el papel de público interesado y admirativo. De igual manera, las mujeres deben limitar sus preguntas o comentarios a lo que han dicho los hombres; todo intento por cambiar el tema mientras hablan los hombres será percibido como una interrupción poco respetuosa. Si en el transcurso de una reunión surge alguna distracción de orden doméstico (ocuparse de los alimentos, contestar el teléfono, atender a los niños) las mujeres se harán cargo de ello para que los hombres puedan seguir conversando. En estos casos, las mujeres fungen no sólo como público, sino como *facilitadoras* del intercambio entre los hombres. Estas funciones forman parte de la escucha femenina.

La escucha masculina, en cambio, suele ser más independiente de las expectativas o necesidades de los demás: los hombres escuchan lo que les interesa, sin sentirse obligados a atender a lo que no les interese directamente. Aquí interviene también lo que llamé "el catálogo machista de las emociones" en *El machismo invisible regresa*, que consiste en la división de los sentimientos entre los que son socialmente aceptados en uno y el otro género. Así, existen algunos sentimientos que son "tolerados" en las mujeres mas no en los hombres, como el temor, la ternura, la tristeza, cuya expresión se les permite a ellas, pero no tanto a ellos; otros, como el enojo o la impaciencia, se aceptan en los hombres mas no en las mujeres.

En ambos casos, se les presta más atención a los sentimientos que supuestamente corresponden al género. Se escucha más al hombre enojado que a la mujer que exprese ira, a quien no se le tomará en serio: expresiones como "ya se le pasará", "no te pongas así", "no te voy a hacer caso mientras estés así", reflejan con claridad este rechazo a escuchar lo que dice una mujer cuando se sale del rol de género paciente y conciliador que se espera de ella. Asimismo, si un hombre pretende "meterse" en asuntos domésticos como la crianza de los hijos o la cocina, su esposa lo descalificará sin hacer el esfuerzo de escucharlo: "tú no sabes nada de eso", "no

te metas en lo que no te interesa", son reacciones clásicas en muchas mujeres cuando sienten "invadido" un territorio que supuestamente les "pertenece".

Seducción y escucha

Un caso muy particular de la escucha se da cuando dos personas se encuentran en un proceso de seducción. De repente, todo lo que diga la otra persona nos interesa sobremanera porque, desde nuestro enamoramiento, deseamos conocerla mejor y darnos a amar por ella. Nos interesan todos los detalles que pudieran acercarnos; compartimos historias de nuestra infancia, gustos, lecturas y películas, platillos preferidos… buscando puntos comunes que pudieran revelar una afinidad de temperamento y sensibilidad. No es casualidad que los enamorados experimenten tantas *coincidencias*: lugares o personas que ambos conocen, autores que ambos han leído, momentos importantes en sus vidas… detalles que "demuestran" que fueron hechos el uno para el otro. Tampoco es casual que la gente enamorada suela decir: "me siento escuchada como nunca antes", o "jamás alguien me había escuchado así". Esta sensación es, en efecto, una de las características del enamoramiento.

Sin embargo, como lo vimos en el capítulo II, también puede ser una pura ilusión. Porque cuando buscamos algo con la fuerza del deseo, solemos acabar por encontrarlo; y resulta con gran frecuencia que las semejanzas y afinidades que "descubrimos" en la persona amada no fueron más que proyecciones nuestras. Pasada la etapa del cortejo, empezamos a fijarnos más en las diferencias, regresamos a tierra, y es ahí donde nos topamos con algunos de los problemas que expondremos a continuación.

La pseudoescucha

Porque en todo vínculo existe una relación de poder y porque adoptamos ciertos roles frente a los demás, suelen darse ciertos obstáculos en todo intercambio interpersonal.

Por ejemplo: podríamos hablar de una escucha competitiva, muy común, en la cual cada persona escucha a la otra para poder

armarse de argumentos. En este caso, sólo registro lo que me pueda servir para fortalecer mi punto de vista; mientras la otra persona habla, mi mente ya está en lo que voy a decir dentro de unos momentos. Es la escucha caracterizada por una postura de "Sí, pero…", cuyo fin es esencialmente poder contradecir al otro y por tanto "ganar" puntos. Todos hemos tenido conversaciones de este tipo, en las cuales sentimos que no avanzamos, que por alguna extraña razón nos topamos una y otra vez con una pared… Después de un rato nos sentimos irritados, nos damos cuenta que sólo estamos dando vueltas alrededor de una oposición sistemática que no parece evolucionar.

Sucede algo similar cuando una persona habla de un problema que enfrenta, y la otra se ubica en el papel de querer darle solución. La primera se siente poco escuchada, porque más que nada desea sentirse comprendida y apoyada; y la segunda siente lo mismo, porque no se están aceptando sus sugerencias. Se instaura una especie de diálogo de sordos, porque cada una busca algo diferente en la conversación y ambas se sienten, finalmente, frustradas. Se ha observado que esto sucede muy a menudo entre hombres y mujeres, cuando estas últimas buscan un apoyo emocional y los primeros sólo ofrecen soluciones racionales y prácticas.

Otro tipo de escucha es la que responde al contenido superficial de lo que decimos. Por ejemplo, si digo: "La otra mañana me fui a caminar al parque México y vi a una mujer que me recordó mucho a mi mejor amiga, a quien extraño mucho desde que murió…" y la otra persona responde: "Sí, a mí también me gusta caminar en las mañanas, me hace mucho bien antes de irme a trabajar", podemos hablar de una *pseudoescucha*, en la cual mi interlocutor escogió hacer caso únicamente del contenido más superficial de mi mensaje real, que tenía que ver con la pérdida de mi amiga, y no con los beneficios del ejercicio matutino. Si una madre de familia me dice: "Estoy muy preocupada por mi hijo, se la pasa sentado frente a la computadora" y yo contesto: "Sí, a mí también me sucede que se me pasen las horas frente a la computadora", entonces no respondí a su preocupación, sino que le di un giro totalmente distinto a la plática y mi interlocutora podrá sentir, con toda razón, que no la escuché.

Existe por tanto algo que podríamos denominar una

pseudoescucha, que parece auténtica pero que no está dirigida realmente al otro: en realidad, la persona que la practica se está escuchando a sí misma y busca tener la razón, imponer su punto de vista o cambiar el tema. El papel del otro se reduce entonces a una de dos cosas: funge como *público* que debe hacerme caso y aplaudirme, o bien aparece como un *estorbo* que no me deja explayarme libremente. En el capítulo V hablaremos más de la necesidad de ser escuchados y reconocidos, que a veces distorsiona nuestra propia escucha.

También practicamos una falsa escucha cuando esperamos que la otra persona se equivoque o revele sus puntos débiles. Más común de lo que pudiéramos pensar, esta actitud se da cuando la persona que está "abajo" en la relación de poder sólo espera que la más "fuerte" se muestre vulnerable para poder sacar a relucir sus defectos. Esto sucede con cierta frecuencia en las parejas y aun en ciertas amistades, en las cuales la persona que se siente menospreciada o insegura en la relación carga algún resentimiento oculto.

La escucha ideal: el arte de la conversación

La escucha ideal es la que prevalece en una auténtica conversación. Según el sociólogo canadiense Erving Goffman:

> La conversación, definida estrictamente, se puede identificar como la plática que ocurre cuando un número reducido de participantes se juntan y se dan un tiempo, que perciben como distinto (o paralelo) a sus tareas prácticas; un periodo de ocio visto como un fin en sí mismo, durante el cual a todos se les otorga el derecho de hablar, así como de escuchar, sin referencia a un horario fijado de antemano; a todos se les da el estatus de alguien cuya evaluación del tema —cuyos comentarios editoriales, por decirlo de alguna manera— es promovida y tratada con respeto; asimismo, no se requiere ningún acuerdo o síntesis final, y las diferencias de opinión se reciben sin perjuicio a la relación que existe entre los participantes.[10]

Esta definición incluye varios puntos clave que merecen ser analizados con detalle. Uno de ellos se refiere al número reducido de personas, lo cual implica que cada una no sólo tenga su "tiempo aire" en el intercambio, sino que pueda contribuir con toda su personalidad y conocimientos. Otro punto importante es que la

conversación no debe tener un propósito fijo: no es una tarea práctica, una reunión de trabajo ni un seminario. Su formato es más libre, más espontáneo, como corresponde a un periodo de ocio sin otra finalidad y sin horario preestablecido. Asimismo, en una buena conversación todos merecen el mismo trato y el mismo respeto: no porque sean iguales en experiencia, edad o conocimientos, sino *como si* lo fueran, como decíamos arriba. Una conversación no debe servir para alcanzar un acuerdo o síntesis final, dice Goffman: si sirve para algo, es para intercambiar puntos de vista, aprender los unos de los otros, y crear o fortalecer la relación entre los participantes. En este sentido, podríamos decir que una buena conversación no debe tener como fin aportar respuestas, sino propiciar nuevas preguntas. Es por ello que nos sentimos, al final de un intercambio de este tipo, intelectual y emocionalmente estimulados.

Todo ello requiere de una estructura y una disciplina, en especial la de poder escuchar y hacerse a un lado mientras hablan los demás. También implica: no criticar lo que digan los demás; no "quedarse con el micrófono"; no buscar a como dé lugar una "solución" o conclusión, sino permitir que la conversación siga su propio ritmo, aunque no parezca "llegar" a ningún lado; y darle la prioridad al intercambio, más que al punto de vista personal.

Una analogía sería lo que sucede en un buen coro: aunque tengamos una voz extraordinariamente bella, la regla cardinal en un coro (aparte de cantar con corrección) es: *nunca sobresalir*. No debe escucharse ninguna voz individual por encima de las demás: cada integrante debe fundirse en el todo, adaptarse al conjunto, para *dar voz a la música y no a sí mismo*. Ésta es la diferencia esencial entre un solista, que busca darse a escuchar en tanto individuo, y los músicos corales o de orquesta, cuya meta es fundirse con los demás, adaptándose al conjunto para que se escuche la obra musical y no a los músicos.

Sin embargo, la definición de Goffman omite dos cosas importantes a mis ojos. Uno, no hace mención del *placer* que provoca una buena conversación, y que se asemeja al de tocar música con otra persona: el placer del intercambio entre iguales, del descubrimiento de ideas o conocimientos que uno no tenía antes y de la relación de afinidad, amistad y respeto que surge de tal

intercambio. Dos, Goffman no se detiene en el contenido de la conversación; su definición se refiere únicamente a la forma, como si el fondo fuera indiferente. Pero no todos los contenidos, o temas, son igualmente válidos, en mi opinión. Una buena conversación debe interesar a todos los presentes. Si todos son médicos, el tema puede referirse a la medicina; pero, si no lo son, debe ser de interés general, que cruce las divisiones entre géneros, edades, profesiones, niveles educativos… No tienen por qué ser temas íntimos; de hecho, en lo personal, he tenido muchas conversaciones memorables con completos desconocidos, en trenes o aviones. Pero son temas que tienen que ver con la condición humana que todos compartimos o con los problemas de nuestro tiempo, que nos afectan a todos… En este sentido, una buena conversación nos acerca a los demás: nos hace sentir que pertenecemos a algo, que existe una reciprocidad de entendimiento, respeto y tolerancia… Crea un espacio en el cual nos sentimos en confianza para compartir ideas y sentimientos —en una palabra, un espacio de libertad que nos permite ser nosotros mismos, sin estar solos.

El arte de la conversación tiene una larga y luminosa historia. El ejemplo más antiguo y quizá más famoso es el de los filósofos que se reunían alrededor de Sócrates y luego en la Academia de Platón, su discípulo más eminente. Esas conversaciones sí tenían una meta precisa: la búsqueda de la verdad. Los *Diálogos* de Platón, que reproducen las pláticas entre Sócrates y sus discípulos, consistían en un intercambio desigual entre el maestro y sus alumnos, en el que el primero guiaba la conversación a través de una secuencia lógica de preguntas que permitieran avanzar en la reflexión. El resultado final no era la "victoria" de un punto de vista u otro, sino el surgimiento gradual de una nueva verdad. La técnica (posiblemente inventada por Sócrates) de la *mayéutica*, derivada de la palabra griega *maieutikos* (partera), implica dar nacimiento a la verdad que supuestamente ya existe, como reminiscencia, en cada uno de nosotros.

Pero lo interesante de todo ello, para nuestro tema de la escucha, es observar la forma muy estructurada y disciplinada de la conversación entre varios participantes, en la cual cada uno habla según sus luces para descubrir, conjuntamente, algo que existe más allá de cualquier punto de vista individual y que es el resultado

final de un intercambio. En una buena conversación, en efecto, el resultado es mucho más grande que la suma de sus partes.

En la Francia de los siglos XVII y XVIII, el arte de la conversación se cultivó en los llamados salones, en gran parte dirigidos por mujeres cultas, refinadas y elegantes. Pertenecer a tal o cual salón, como el de Madame de Rambouillet, se consideraba un honor; ahí se reunían los hombres y mujeres más sobresalientes de su época, y se apreciaba tanto el buen gusto como la inteligencia. Los participantes comían y bebían en abundancia, escuchaban y hacían música, se divertían con juegos de salón, elaboraban retratos hablados, leían en voz alta, lanzaban adivinanzas, componían poemas y, en muchas ocasiones, fijaban un tema para la conversación, por ejemplo: "¿Es necesaria la belleza para hacer nacer el amor?", "¿Es compatible el matrimonio con el amor?, "¿Cuál es el efecto de la ausencia en el amor?", o bien se debatían los problemas que pueden surgir cuando el corazón y la razón se contraponen.[11]

Una de las reglas del arte de la conversación era *no hablar de sí mismo*; se pensaba que la "disimulación de sí mismo" era una condición *sine qua non* para propiciar el debate de ideas. Contrariamente a nuestros hábitos actuales, y antes del movimiento Romántico del siglo XIX que entronizó al individuo como valor supremo, exhibir la experiencia personal se consideraba de mal gusto; se apreciaba la reserva como muestra de cortesía y educación.

En los siglos XVII y XVIII, en Francia e Inglaterra, apareció el café como lugar de reunión y conversación para los literatos y filósofos del Siglo de las Luces y la Revolución Francesa. El primero y más famoso, el Café Procope, fundado en 1686 en el Barrio Latino de París, reunió en el siglo XVIII a pensadores como Voltaire, Rousseau, Danton, Marat y Diderot y, en el XIX, a escritores como Víctor Hugo, Balzac y Verlaine. En el siglo XX, los cafés parisinos jugaron un papel central en el surrealismo y luego en el existencialismo; Jean-Paul Sartre conducía debates filosóficos en el Café Flore.

Muy curiosamente, en años recientes se ha revivido esa tradición en los llamados *philo-cafés* en los cuales se discuten temas filosóficos. El primero fue fundado en 1992 por el filósofo Marc Sautet, en un café de la Place de la Bastille, para debatir

semanalmente temas como: “¿Es posible evitar la ambivalencia?”, “¿Somos nuestro peor enemigo?”, o bien, “¿Qué es la honestidad intelectual?”[12] Los *philo-cafés* se han extendido en el mundo entero bajo los mismos parámetros: la gente que quiera se reúne periódicamente en un café y, mientras toma su bebida (por lo general no se sirven bebidas alcohólicas), sostiene debates en torno a un tema preestablecido o elegido por votación, con la ayuda de un moderador que introduce el tema y estructura las participaciones.

En la literatura, asimismo, la conversación tiene una gloriosa historia en las llamadas novelas de ideas. Un ejemplo notable es *La montaña mágica* de Thomas Mann, en la cual, a la víspera de la Primera Guerra Mundial, dos pensadores brillantes —el jesuita conservador Naphta y el republicano liberal Settembrini— se disputan el alma del joven protagonista, Hans Castorp. Estas largas conversaciones lo hacen madurar y lo *transforman*, junto con su amor por la misteriosa Madame Chauchat. En efecto, una buena conversación nos *cambia*, nos da algo que no teníamos antes, y nos permite tejer relaciones que nos enriquecen tanto emocional como intelectualmente. Asimismo, nos permite crear una *realidad compartida* que no existía antes, la cual nos pertenece y a la cual pertenecemos. Los participantes se vuelven *cómplices*, en un vínculo de respeto y estima que, si se cultiva, puede durar toda la vida. Es por eso que ciertas conversaciones quedan grabadas en nosotros, y que las recordamos años y décadas después.

Todo ello depende, muy principalmente, de la calidad de nuestra escucha. El arte de la conversación no puede prosperar si una persona monopoliza la palabra, ni si quedan excluidas las mujeres, como muchas veces sucede en una sociedad machista como la nuestra, ni si se minimiza la opinión de los jóvenes presentes. Los ejemplos que hemos mencionado muestran que una buena conversación constituye un fin en sí: no “sirve” para otra cosa que el intercambio entre las personas, con toda la complejidad que eso implica. Incluye cierta suspensión del egocentrismo. También notamos que tal intercambio debe tener cierta estructura: un contexto libre de distracciones, una disponibilidad entera, una disciplina en el habla, y la escucha, un respeto y una mutualidad auténtica.

El arte de la conversación, como lo hemos descrito, puede

parecer arcaico y artificial en la era actual, que valora tanto la espontaneidad, la “naturalidad” y el egocentrismo. Pero es artificial sólo como lo es un jardín, por oposición a un terreno baldío en el cual las plantas crecen sin supervisión: se trata, en efecto, de algo que se cultiva y se cuida, no de algo que pueda surgir espontáneamente. Lo cual no le quita nada a un jardín; al contrario, el ser diseñado lo realza y le da un “valor agregado” superior al de la naturaleza salvaje. De la misma manera, el arte de la conversación se contrapone a nuestro impulso “natural” de hablar más y hablar primero, de ganar y dominar, de expresarnos sin traba —cosas que examinaremos más a fondo en el capítulo VII, sobre los aspectos éticos de la escucha.

IV

Aspectos históricos y sociales

Podríamos pensar que el funcionamiento de nuestros cinco sentidos es más o menos fijo, dado por nuestra anatomía y fisiología. Sin embargo, como sucede con todo lo biológico, también tiene una historia que solemos ignorar, porque tenemos pocos datos acerca de cómo percibíamos el mundo en fases anteriores. La escucha, por ejemplo, tiene una rica historia que sólo se ha explorado en décadas recientes. En particular, sabemos hoy que la escucha jugó un papel muy importante, y diferente del actual, en las culturas llamadas orales, por oposición a las escritas o alfabetizadas: en ellas, la transmisión del conocimiento pasaba por el habla y la escucha, sin transitar por la escritura.

Culturas orales y escritas

Recordemos, antes que nada, que la cultura oral prevaleció durante casi toda la historia de la humanidad, hasta hace unos cinco siglos en Europa, y que sigue siendo predominante en muchas partes del mundo. La especie *Homo sapiens* existe desde hace doscientos mil años; la lectoescritura no se inventó hasta hace unos seis mil años y no se generalizó, en Occidente, hasta hace relativamente poco, un par de siglos apenas. De las decenas de miles de idiomas que han existido en el mundo, sólo alrededor de cien han desarrollado la escritura lo suficiente como para generar una literatura escrita.[13] Es decir, la inmensa mayoría de las culturas que han aparecido y desaparecido en nuestro planeta han sido orales. Todavía en nuestro país, para la mayoría de la población, la escritura no es el principal medio de comunicación ni de transmisión del conocimiento. ¿Qué significa todo esto? Y, sobre todo, ¿qué implicaciones tiene para el tema de la escucha?

En una sociedad sin escritura, todo lo sabido y por saber se transmite oralmente, de boca en boca: los que saben dicen, cuentan, recitan o cantan lo que saben; los demás, escuchan. Pero tanto la forma de hablar como la de escuchar difieren mucho de las de una sociedad alfabetizada. Como lo explica Walter Ong, el conocimiento transmitido oralmente —trátese de historias, mitos, consejos

prácticos— suele apoyarse en fórmulas repetidas, refranes, adivinanzas, rimas y ritmos fáciles de recordar, tanto para el que habla como para el que escucha. Incluso obras de origen oral tan largas como la *Ilíada* y la *Odisea* —que no fueron plasmadas por escrito hasta siglos después de su composición y que, tanto antes como después, fueron transmitidas oralmente de generación en generación— están llenas de tales trucos mnemónicos, para que sean fáciles de recordar. Lo mismo sucede con la llamada sabiduría popular o tradicional, frecuentemente expresada en dichos, refranes y adivinanzas. Como no hay textos a los cuales referirse después, los oyentes deben escuchar con atención y hacer un esfuerzo de memoria que no es necesario para los lectores.

Es interesante notar que Platón, en el siglo IV antes de Cristo, cuando todavía prevalecía una sensibilidad oral —no olvidemos que sus escritos reproducen *diálogos* entre Sócrates y sus discípulos, ni que el maestro jamás escribió nada—, pone en boca de Sócrates una acerba crítica contra la escritura como forma de transmitir el conocimiento. En efecto, en el *Fedro* (*circa* 370 a. C.), argumenta que la escritura inhibe la búsqueda de la verdad, porque no se pueden hacer preguntas ni debatir con un texto, que siempre permanecerá inamovible y "mudo". Además, la escritura acabará por minar la capacidad de atención y memoria de la gente, que sólo sabrá lo que pueda encontrar en un libro. El texto escrito ofrecerá a sus lectores *información*, mas no *instrucción*; éstos tendrán la impresión de poseer conocimientos, cuando en realidad serán ignorantes. Tendrán así la apariencia de la sabiduría, pero no su esencia.

Curiosamente, esta crítica se parece mucho a la que hoy se dirige con frecuencia a la tecnología actual: se dice que los jóvenes ya no saben sumar sin calculadora, que ya no saben leer ni escribir, que ya no cultivan su memoria… Y en efecto, hace sólo una generación, la gente aprendía a realizar cálculos mentales y memorizaba poesías, fórmulas, fechas, datos geográficos —que hoy sencillamente busca en Google. Claro, también se podría argumentar que este fácil acceso a la información nos libera de mucho trabajo mental "mecánico", así como la maquinaria y la tecnología nos han liberado de mucho trabajo manual, para que podamos dedicarnos a tareas menos arduas o aburridas… Pero no

cabe duda que ciertas habilidades y facultades humanas se han perdido en el proceso, por falta de práctica. Es probable que una de ellas sea nuestra capacidad de escucha, aunque sea difícil, si no imposible, demostrarlo a ciencia cierta.

Por otra parte, la oralidad hacía que predominara una sensibilidad *auditiva*, antes que *visual*. Todavía en la Edad Media, en la era de los manuscritos iluminados, la gente que sabía leer lo hacía en voz alta aunque estuviera sola. Aun los documentos comerciales —listas de números, etc.— se leían en voz alta (de ahí la expresión *auditoría*, que significa analizar las cuentas de un negocio).

Los que no sabían leer, escuchaban. Y estaban acostumbrados a escuchar durante largos ratos: los sermones en la iglesia, las noticias y decretos en los mercados, las obras teatrales en las plazas, las historias y mitos relatados por los ancianos… Todo ello no sólo le daba una primacía a la escucha, sino que promovía también la "lectura" del lenguaje no verbal: parte importante de la transmisión de la información era descifrar correctamente las expresiones y los gestos de los demás, tanto oyentes como oradores. Así, la oralidad estaba íntimamente asociada a la *relación personal* entre la gente; dependía de vínculos sociales reales, mucho más que en las eras posteriores, de la escritura y luego de la imprenta, cuando aparecieron, por primera vez, la *lectura solitaria* y la adquisición individual de conocimientos. Fue así como el conocimiento pasó de ser un bien compartido para volverse algo privado y personal.

La escritura, y luego la imprenta, también tuvieron como efecto cierta reducción en la espontaneidad: en contraste con la vitalidad de la palabra dicha —por ejemplo el chisme, que circula oralmente y va cambiando con cada repetición— la palabra escrita es fija. Este carácter "vivo" de la transmisión oral hace, en muchas sociedades que son aún predominantemente orales, que la gente confíe más en la palabra dicha —por ejemplo, los rumores— que en la impresa —por ejemplo, los periódicos. En tales culturas, la sabiduría popular oral tiende a prevalecer sobre los datos plasmados en libros, en los cuales la gente todavía no confía plenamente.

Todo ello nos permite vislumbrar un mundo en el cual la escucha era un valor esencial en la transmisión del conocimiento y la convivencia social. Con la aparición de la escritura y luego de la

imprenta (siglo XVI), la palabra escrita reemplaza paulatinamente la tradición oral y da lugar a un acceso individual al conocimiento, a la lectura solitaria, a una menor convivencia pública. Y la escucha pierde, poco a poco, el lugar central que ocupó durante muchos milenios.

En la era moderna han coexistido las dos sensibilidades, oral y escrita. Todavía en la primera mitad del siglo XX la lectura en voz alta era una actividad común en las familias letradas, la gente tenía la costumbre de escuchar largos sermones en la iglesia o discursos políticos en la plaza pública, y la recitación oral de textos era requisito en la escuela. Nuestros abuelos y padres podían pasar horas escuchando obras de teatro u otros programas en la radio, sin perderse ni una sola palabra. Es probable que tales actividades resultaran atrozmente aburridas para los jóvenes de hoy.

La influencia del individualismo y el romanticismo

Desde el Renacimiento del siglo XV ha imperado cada vez más en las sociedades occidentales una visión individualista de la vida, por oposición a las concepciones colectivistas o corporativistas de épocas anteriores. En la Edad Media, por ejemplo, la gente se consideraba parte de un todo perfectamente jerarquizado: las personas pertenecían, desde siempre y para siempre, a una categoría social dada, a una religión incuestionada, y a un lugar fijo en el orden de las cosas y en el espacio. Poquísimas personas salían del pueblo donde habían nacido ellas y sus antepasados. Las expresiones artísticas reflejaban esta pertenencia colectiva inamovible: las artes visuales, la arquitectura, la música, eran empresas colectivas en las cuales sobresalían muy pocos individuos. El arte se consideraba una creación inspirada por Dios y dedicada a Él, sin que el artista buscara expresar sus sentimientos personales ni destacar sobre sus pares.

Poco a poco surgieron escritores, poetas y artistas que intentaron plasmar en sus obras una sensibilidad individual, dando a conocer sus propios sentimientos y visión de la vida. Así, la primera obra de arte firmada fue la *Pietà* de Miguel Ángel, en 1499. En la pintura, los primeros retratos de personas diferenciadas, después de la

Antigüedad, no aparecen en Europa hasta el siglo XIV; y representan ya no estereotipos, sino la personalidad inconfundible de sus sujetos.

En la literatura aparecen grandes escritores como Shakespeare (1564-1616) que nos permiten, por primera vez, asomarnos a la vida interior de sus personajes. La grandeza de Hamlet no reside sólo en la nobleza de su espíritu ni en sus múltiples y desesperados intentos por resolver el gran dilema que la vida le ha planteado: consiste también en que revela, comparte, lo que está pensando y sintiendo a cada instante. Escuchamos el debate interno de Hamlet de una manera íntima e inmediata; lo conocemos y nos identificamos con él, poco a poco, como si fuera una persona real. Asimismo, los *Ensayos* de Montaigne, en la Francia del siglo XVI, presentan el autorretrato de un escritor que nos entrega sus ideas y sentimientos, muy personales, como algo interesante en sí.

Este proceso de explorar y expresar la subjetividad de artistas y personajes ficticios siguió profundizándose hasta llegar al Romanticismo de inicios del siglo XIX. Entonces surgió el concepto del genio solitario, complejo y melancólico, quien intenta comunicar a un público selecto su sufrimiento privado. Busca ser escuchado por almas similares; lamenta que sólo la naturaleza pueda comprender la profundidad de sus emociones. Aparece así por primera vez la noción de la gran soledad del creador frente a sus semejantes, que no lo entienden ni lo escuchan.

La evolución de la música también es reveladora en este sentido. A la música coral e instrumental sin solistas de la Edad Media, en la cual nadie sobresalía, siguió la aparición de géneros con vocalistas e instrumentistas más destacados, como la sonata o la ópera temprana. Pero no fue sino hasta fines del siglo XVIII que surgieron los grandes solistas virtuosos que se enfrentaban a orquestas enteras en el *concerto* romántico y, un poco más tarde, las grandes obras para piano solo de compositores como Beethoven y Chopin, que reflejaban las emociones y el mundo interno de sus autores, interpretados por la sensibilidad individual del ejecutante. Así como en la literatura y la pintura, en la música el tema central fue dar a conocer las pasiones y estados de ánimo del artista, visto ya no como vehículo de Dios ni representante de una colectividad, sino como personaje central en sí mismo.

Todo ello es importante para nuestro tema, porque no fue sino hasta la era moderna, a partir del siglo XVI, cuando por primera vez se hizo escuchar la voz interior de individuos que se consideraban no sólo intrínsecamente originales e interesantes, sino esencialmente *diferentes* de sus contemporáneos. Fue a partir de ese momento que la sociedad valoró la experiencia subjetiva del individuo creador como algo bello e importante. Surge así la *identificación empática con el yo interior de otra persona*, a través primero de las artes y la literatura y luego, en el siglo XX, de la psicología; así nacen lo que podríamos considerar una sensibilidad y una escucha propiamente modernas.

La cultura del narcisismo

Tal tendencia histórica ha llegado a su culminación en los últimos treinta años, especialmente a partir de la llamada década del yo (*the Me Decade* de los años setenta en los Estados Unidos, en un término inventado por Tom Wolfe).[14] En esta era, caracterizada por una "cultura del narcisismo" en palabras de Christopher Lasch,[15] han surgido la introspección, es decir, el análisis de uno mismo, como fuente de conocimiento; la búsqueda de un yo "auténtico", sobre todo en lo emocional; la primacía de los sentimientos sobre la razón y de la espontaneidad por encima de la reflexión. A través de ejercicios de creatividad, psicoterapias de todo tipo, experiencias grupales y diversas creencias religiosas o filosóficas, muchísima gente ha buscado generar en sí misma sensaciones, emociones e intuiciones de toda índole, en la búsqueda de un mayor desarrollo personal.

Sin embargo, sentir no es suficiente: en este enfoque, que derivó en la visión del mundo hoy conocida como *New Age*, también hay que *compartir* todo lo que uno siente. Existen innumerables terapias para enseñar a la gente a expresar lo que trae dentro, como requisito indispensable para liberarse de sus problemas y comunicarse plenamente con los demás. De ahí ha surgido la creencia, ya muy generalizada, de que todo lo que experimentemos es digno de interés y merece ser compartido, tanto para nuestro beneficio como para el de los demás.

Como parte de este proceso, desde los años sesenta ha cobrado

un lugar central en la cultura occidental el concepto de *autenticidad*, que implica precisamente darnos a conocer tal y como somos, sin ocultar ni barnizar nuestras emociones, pensamientos, deseos… Esto ha afectado enormemente las relaciones familiares y sociales y ha dado lugar, como corolario, a ciertas expectativas difíciles de cumplir. Por un lado, queremos que la gente sea honesta y abierta, como lo somos nosotros con ella, en un rechazo a la hipocresía ciertamente deseable. Pero, por el otro, esta comunicación "de fondo", eternamente auténtica, nos exige un gran esfuerzo, tanto en el habla como en la escucha, que no siempre queremos hacer. En lo personal, no siempre tengo ganas de decir todo lo que siento ni tampoco de adentrarme en todo lo que experimenten mis conocidos. En muchos casos, la honestidad "total" puede resultar una arma de dos filos; a veces es más agradable, para no decir más relajante, permanecer en la superficie de las relaciones humanas.

Igualmente, observamos la gran importancia que otorga la visión *New Age* a la *espontaneidad*. En esta óptica, lo que cuenta son los sentimientos, sensaciones e ideas en su forma más primaria, sin mayor elaboración intelectual. La *inmediatez* ha cobrado así un valor epistemológico, de conocimiento, que jamás había tenido. Antes bien, en la tradición filosófica occidental, lo inmediato era contrario al conocimiento; la materia prima de las emociones y sensaciones era considerada incompatible con la búsqueda de la verdad. Ahora, en cambio, la norma parece ser: mientras más espontánea la reacción (ante una idea, un cuadro, un libro), más exacta y verídica será. Más adelante, en la sección sobre la comunicación instantánea así como en el capítulo final, analizaremos con más detalle el papel de la espontaneidad en la sociedad actual.

Por otra parte, el posmodernismo del último medio siglo ha sostenido que no existe una verdad absoluta, sino sólo puntos de vista que dependen del enfoque individual, del contexto social y de los valores de cada época. Tras cierta simplificación, esto ha dado lugar al *relativismo* del conocimiento: es decir, la idea que toda verdad es relativa y, por tanto, que toda opinión es tan "válida" como cualquier otra. Y esto implica, a su vez, que todo lo que pueda uno pensar, sentir o decir es, en sí, valioso y digno de ser escuchado. Como consecuencia, los que antes eran considerados

expertos —académicos y profesionistas, en muchos campos— han ido perdiendo la autoridad que antes tenían, como lo veremos más abajo.

La cultura de la psicoterapia

La difusión de la psicoterapia en la sociedad occidental (y sobre todo norteamericana) en los últimos 50 años también ha jugado un papel importante. Aun las personas que jamás han estado en terapia han aprendido de qué se trata (aunque de manera muy distorsionada) a través del cine y la televisión. Se ha generalizado así, ante todo en las clases acomodadas, una especie de *sensibilidad terapéutica* que ha promovido el hablar abiertamente de asuntos íntimos, aun con personas apenas conocidas. Esta modalidad, que podríamos incluso calificar de *confesional*, se ha difundido de forma amplia en los medios masivos, la literatura y el cine, así como en la vida diaria. No es nada raro que alguna persona que acabamos de conocer nos haga preguntas sobre nuestra vida privada y espere una respuesta honesta y completa.

Paralelamente, se ha diseminado lo que podríamos llamar una *escucha pseudoterapéutica* en personas que no tienen formación psicológica alguna, y que ha llegado a formar parte de nuestra concepción actual de la amistad. Cuando tenemos problemas, esperamos de nuestros amigos que nos escuchen paciente y empáticamente, como si se tratara de una sesión de terapia. Esto tiene sus aspectos positivos y negativos: sin duda, puede ser de gran ayuda y a todos nos ha tocado agradecer la comprensión solidaria de nuestros amigos. Pero a veces puede dar lugar, por parte de la persona que escucha, a interpretaciones equivocadas o incluso dañinas, porque —como lo veremos en el capítulo VI— la escucha terapéutica tiene un marco, una lógica, una estructura y propósitos propios, que no pueden replicarse en una conversación entre amigos.

Todas estas formas de pensar se han juntado, en las últimas cuatro décadas, para privilegiar la emoción sobre la razón, la opinión personal sobre el conocimiento, la espontaneidad sobre la reserva que siempre se había valorado en la sociedad occidental. También se ha borrado la distinción que antes se hacía entre lo

público y lo privado: en la actualidad, lo que antes se consideraba como información íntima —sobre el amor o la sexualidad, por ejemplo— se comparte abiertamente y se despliega incluso en foros públicos como los medios masivos, sin hablar del internet. La premisa, implícita, es que todo lo personal es digno de interés y debe expresarse. No siempre fue así. Todavía hace una generación, la discreción dictaba que nos abstuviéramos de hablar de nuestros problemas personales y de indagar o comentar los de conocidos, amistades o familiares.

Ello ha contribuido a transformar la escucha: hoy día, se espera de nosotros que nos interesemos en la interioridad, la subjetividad de la gente que nos rodea, como si fueran cercanos aunque no lo sean. Una señal de ello es el creciente uso del tuteo en la conversación, aun entre extraños. Por un lado, este fenómeno refleja la democratización de la sociedad occidental, en la cual todos estamos en un mismo nivel, así como la consciencia de una humanidad compartida, de una pertenencia común, que sin duda sirve para contrarrestar la soledad de la vida urbana actual. Pero, por otro lado, bien podemos preguntarnos si este sentimiento de pertenencia corresponde a una realidad o bien a una *ilusión de cercanía* que nos resulta indispensable para seguir viviendo en sociedad. Asimismo, es posible que la escucha pseudoterapéutica que hemos desarrollado no sea más que una ilusión.

La influencia del consumismo

No cabe duda que el consumismo y su lacayo permanente, la publicidad, han transformado de forma profunda, desde la Segunda Guerra Mundial, todas las relaciones interpersonales. Ante todo, nos han dado la impresión —falaz, por supuesto— que siempre, en algún lugar, hay *algo mejor* que lo que tenemos. Existen, allá fuera pero al alcance de la mano, mejores lugares, casas, coches, relojes, celulares, computadoras, televisores… y personas. Pero la publicidad no sólo nos promete una infinidad de cosas materiales, sino un estilo de vida superior al que nos ha tocado; y no sólo eso, sino que nos ofrece volvernos *mejores personas*. Cuando tengamos la casa, el coche, el celular, las vacaciones, la ropa y las clases de Pilates, veremos al fin realizados nuestros sueños más ansiados y

seremos, por fin, las personas que siempre hemos querido ser; tendremos a nuestro alcance las relaciones sociales, las amistades y las parejas que siempre hemos deseado. La publicidad nos promete, de una u otra manera, volver realidad nuestros sueños.

Todo ello ha afectado de manera profunda e insidiosa la relación que manteníamos con la realidad de nuestras vidas. En primer lugar, la visión consumista del mundo nos dice que no tenemos por qué quedar satisfechos con la existencia que ya tenemos: siempre hay algo mejor a la vista. Y lo podremos obtener muy sencillamente con dinero o, en caso de que falte, con algo que se puede adquirir con gran facilidad: el crédito. En segundo lugar, el consumismo nos dice implícitamente que *merecemos* esa vida mejorada, por el solo hecho de albergar el sueño de alcanzarla. Los medios masivos han reiterado esta idea del merecimiento hasta la saciedad, sobre todo la televisión y el cine norteamericanos, que nos dicen que basta con tener un sueño y persistir en él, para volverlo realidad. Ahora bien, ¿cómo ha afectado esto nuestras relaciones interpersonales?

Transferida al campo de las relaciones humanas, esta visión de un mundo posible nos promete, asimismo, una versión mejorada del amor, el sexo y la amistad. Su principal efecto es hacernos creer que no es necesario invertirle demasiado trabajo a las relaciones que ya tenemos, porque cuando lo queramos nos será posible, y fácil, *cambiar lo antiguo por algo nuevo*. Así como las cosas tienen una vida útil determinada, después de la cual se vuelven obsoletas, también las relaciones humanas tienen una duración finita: las mantendremos mientras nos den placer y no nos causen demasiado problema, y luego las cambiaremos por otras.

¿Qué significa esto para nuestro tema de la escucha? Sencillamente, que ya no tenemos por qué hacer el esfuerzo de cultivar amistades o amores a largo plazo, porque las relaciones personales, así como los bienes de consumo, son inherentemente *desechables*. Entonces, ¿para qué escuchar y hacer el esfuerzo de entender al otro, tenerle paciencia, aguantar sus malos humores? ¿Por qué dialogar, negociar, resolver, si todo es necesariamente efímero y, a final de cuentas, reemplazable?

No es un dilema nuevo. Se planteó, en la literatura, sobre todo desde el siglo XVIII.[16] Por ejemplo, las novelas de Jane Austen (1775-1817) expusieron, con toda claridad, la disyuntiva moderna

de las relaciones humanas basadas en el amor o en el dinero. El conflicto, que en Austen siempre se resuelve, felizmente, a favor del amor, da lugar (a veces durante años enteros) a terribles malentendidos y errores de juicio. Tanto hombres como mujeres ven su comunicación amorosa distorsionada por cuestiones de herencia, propiedad, expectativas falsas y las buenas costumbres de su época. *No se escuchan de persona a persona*. Tienen que aprender a ir más allá de una escucha llena de prejuicios para llegar a comunicarse de corazón a corazón. Su trayectoria, llena de equivocaciones pero finalmente esperanzadora, prefigura nuestro dilema actual en las relaciones humanas y especialmente amorosas: las apariencias *versus* la realidad, la reputación *versus* el carácter real de las personas, la riqueza material y externa *versus* la interna, la impaciencia *versus* la paciencia para llegar a conocer a otra persona… Todos ellos viejos problemas de la convivencia social, desde la Antigüedad; pero, hoy, exacerbados por la publicidad y el consumismo.

¿A QUIÉNES ESCUCHAMOS Y DESDE CUÁNDO?

En nuestra era democrática, en la cual damos por sentado el principio de que cada miembro adulto de la sociedad tiene el voto y que todos los votos pesan lo mismo, solemos pensar también que todo mundo tiene el derecho de ser escuchado. Se nos olvida, a veces, que la democracia no sólo es muy reciente, sino que geográficamente se limita, básicamente, al mundo occidental. Lejos de ser la regla, la democracia constituye una anomalía histórica. Durante casi toda la historia humana, en cada sociedad ha habido grandes segmentos de la población que no tenían voz ni voto y cuya opinión sencillamente no contaba… trátese de los esclavos, los siervos, los negros o las mujeres, para dar sólo unos ejemplos. La historia de los últimos dos siglos, desde la Revolución Francesa de 1789, ha sido, entre muchas otras cosas, el paulatino proceso de dar voz a los vastos grupos sociales que no la tenían. Pero estamos lejos de haberlo logrado aun en los países más avanzados desde el punto de vista de la democracia. Vale la pena recordar un poco cómo se ha dado este proceso.

Aun en los regímenes democráticos, hasta hace relativamente

poco, no todo el mundo tenía voz ni voto. En los Estados Unidos, por ejemplo, los afroamericanos no obtuvieron el voto hasta casi un siglo después de la Declaración de Independencia, en 1870, tras la sangrienta Guerra Civil. Las mujeres no alcanzaron el voto hasta el siglo XX en casi todos los países: por ejemplo, 1920 en Estados Unidos, 1931 en España, 1944 en Francia, 1953 en México, 1971 en Suiza. En casi todos los países democráticos, en diversas épocas han sido excluidos del voto las mujeres, las personas de pertenencia étnica o religión distinta, las personas de menos ingresos o que no tuvieran propiedad, los iletrados, los jóvenes de menos de 25, 21 o 18 años, el personal eclesiástico o militar, los inmigrantes… Todos ellos habitantes de sus respectivos países, pero sin derechos civiles ni políticos plenos y que, al carecer de representación política, no participaban en el gobierno ni en la toma de decisiones que les afectaban. Podríamos decir, por tanto, que no eran escuchados por los poderes fácticos de sus países: su opinión no les interesaba, ni les importaba.

El caso de las mujeres es un buen ejemplo de esta exclusión de la escucha. A pesar de constituir en todas partes más de la mitad de la población, las mujeres fueron hasta hace poco consideradas como una "minoría" a la que no valía la pena escuchar. Esto sigue siendo cierto en las culturas machistas, en las cuales la opinión de las mujeres sobre los temas considerados importantes por los hombres (como la política, el acontecer internacional, la economía y el dinero, la tecnología) no merece tomarse en cuenta. Las mujeres son escuchadas antes bien en los asuntos sentimentales y domésticos, es decir, en la esfera privada que los hombres han tenido a bien cederles mientras que ellos se ocupan de la esfera pública, considerada por ellos como mucho más importante. Es por eso que a muchas mujeres les cuesta trabajo "darse a escuchar" en esos temas supuestamente "masculinos", por preparadas o expertas que sean. En el próximo capítulo examinaremos algunas de las consecuencias psicológicas de ello para las mujeres.

La exclusión de la escucha social de las mujeres y otras "minorías" empezó a cambiar, pero sólo en el mundo occidental, apenas en las últimas décadas. Un buen ejemplo de ello fue la llamada "nueva historia", inaugurada por la escuela francesa de los *Annales* a partir de los años 1940. Gracias a la Segunda Guerra

Mundial y al movimiento de descolonización que le siguió, este grupo de historiadores (como Marc Bloch, Lucien Febvre, Fernand Braudel) comenzó a interesarse, por primera vez, en las voces y el papel decisivo de las minorías étnicas, sociales y de género. Cuando antes los historiadores tradicionales se habían concentrado en los "hombres ilustres" (gobernantes o revolucionarios, diplomáticos o religiosos, escritores o filósofos) como motores de la historia, empezaron a estudiar los grupos "invisibles" en el mundo patriarcal y capitalista: los esclavos, los artesanos y obreros, las mujeres, las minorías étnicas y religiosas… Fue toda una revelación. Al echar mano de datos, narrativas y documentos diferentes a los que siempre habían alimentado la "historia oficial", investigaron cosas tan diversas como registros notariales, eclesiásticos y carcelarios, recibos comerciales, la literatura "marginal", las tradiciones orales, así como los datos obtenidos por la etnobotánica, la paleografía, la arqueología y la historia del trabajo, para reconstruir una historia social, económica y cultural totalmente nueva —entre otras cosas, porque tomaba en cuenta el papel de esos grupos que jamás habían sido escuchados.

De igual manera, a partir de los años sesenta en Estados Unidos, aparecieron campos de estudio dedicados a "dar voz" a los grupos olvidados por la historia oficial: los estudios de la mujer, estudios gay o queer, estudios afroamericanos, fueron ganando espacios en las universidades. Basándose en metodologías nuevas, como la recuperación de tradiciones orales, musicales, artísticas y artesanales, poco a poco lograron reconstituir el pasado de las mujeres, los afroamericanos, los inmigrantes y otras minorías "silenciosas".

Aquí valdría la pena mencionar, de paso, la importancia que ha alcanzado en los últimos treinta años nuestra "escucha" de otras especies. En efecto, paralelamente a nuestro creciente interés por las minorías étnicas, sociales y políticas, ha surgido un enorme interés por la comunicación de los animales, sobre todo los primates. En algunos casos, se les ha enseñado a "hablarnos" a través de formas rudimentarias de comunicación; pero otras investigaciones, quizá más interesantes, se han dedicado a estudiar la comunicación entre ellos. Así es como, poco a poco, desde el estudio de la comunicación entre las abejas de Karl von Frisch a

mediados del siglo pasado, hasta los estudios actuales sobre la comunicación entre los delfines o las ballenas, hemos extendido nuestra escucha a las demás especies, de las cuales anteriormente se pensaba que no tenían voz, ni nada que decirnos.

Regresemos a los seres humanos. Existen todavía muchos grupos que no son "escuchados" por la sociedad en su conjunto, ni por los poderes fácticos que nos rigen. Los adolescentes, por ejemplo, apenas alcanzaron cierta visibilidad a partir de los años 60 y en particular después de 1968, y sólo en el mundo occidental desarrollado. Hoy todavía se quejan, en muchas partes, de no ser escuchados ni tomados en cuenta, por sus padres y maestros. Para dar otro ejemplo, en años recientes hemos observado la creciente visibilidad de los niños en la sociedad, que ha correspondido a su incipiente poder de compra en las sociedades prósperas, directamente o a través de sus padres. Es así como han surgido en Estados Unidos grupos que militan por el derecho de los niños a participar en las decisiones familiares y a ser tratados como adultos, llegando incluso a exigir su derecho a emanciparse de sus propios padres si no reciben de ellos un trato igualitario y satisfactorio.

Por otra parte, las conquistas que habían logrado algunos grupos no son necesariamente definitivas. Hoy observamos, por ejemplo, una marginación creciente de las personas de la tercera edad, que son relegadas a la soledad o bien a las residencias para ancianos. Ya no ocupan el lugar central que antes tenían en la familia ni en la sociedad; en buena parte del mundo industrializado, han dejado de tener la autoridad y gozar del respeto que antes se les otorgaba. Sin embargo, podemos suponer que recuperarán cierta importancia cuando la generación de los *babyboomers* (nacidos en la década siguiente a la Segunda Guerra Mundial), que hoy están en sus sesentas, rebase los setenta u ochenta años. ¿Por qué? Porque se trata de una generación no sólo numerosa, activa y sana, sino la más próspera de la historia, acostumbrada a consumir bienes y servicios recreacionales: a viajar, cultivarse y divertirse, y a gastar lo necesario para hacerlo. Su poder de compra y su dinamismo durante la tercera edad determinarán, en gran parte, su visibilidad y su influencia en la cultura y la sociedad.

La escucha y el poder de compra

La historia de las últimas décadas parece indicar que la sociedad capitalista escucha, sucintamente, a aquellos grupos que detenten poder de compra. En la medida en la que las mujeres o los afroamericanos han alcanzado no sólo derechos sino ingresos más elevados, han logrado una presencia social y cultural más importante, aparte de un poder político que también va creciendo, aunque a un ritmo mucho menor.

¿Cómo podemos medir esta presencia social? Hay varios indicadores de ello. Por ejemplo: la aparición cada vez más frecuente de mujeres y afroamericanos en la televisión, el cine, la literatura… y la publicidad. En efecto, la industria del mercadeo evalúa con gran precisión el poder de compra de cada segmento poblacional y cada nicho de mercado en función de su poder de compra, y dirige sus esfuerzos en consecuencia. Por ello, y como corolario, cuando aparecen nuevos bienes y servicios dirigidos específicamente a cierto grupo, podemos estar seguros que tal grupo ha alcanzado un nivel de ingreso significativo. Así, por ejemplo, hay cada vez más productos diseñados para el mercado femenino: aparte de los tradicionales productos de belleza y vestimenta han aparecido coches, productos deportivos y electrónicos diseñados especialmente para las mujeres.

Lo mismo ha sucedido con la población gay. Como lo expuse en *La nueva homosexualidad*,[17] la mayor presencia de los gays en la televisión, el cine, la literatura y su mayor visibilidad en la sociedad, así como su conquista de derechos civiles plenos en algunos países, ha coincidido con el surgimiento de un nicho de mercado gay. Este último se afincó cuando cada vez más empresas, ante todo estadounidenses, detectaron que existía un segmento de la población que tenía ingresos discrecionales superiores al promedio (por no tener hijos), mucho tiempo libre (por la misma razón), y que por tanto consumía bienes y servicios de lujo (ropa de marca, relojes y vinos finos, viajes y actividades culturales) más que sus pares heterosexuales. Los gays han conquistado una notable presencia social y cultural en gran parte por su elevado poder de compra. Al mismo tiempo, y no por casualidad, se han ganado por primera vez el respeto y la escucha de la sociedad.

Vemos así cómo los vaivenes del poder de compra, de la publicidad y el consumismo, determinan en buena medida a

quiénes escuchamos y a quiénes no. Observamos que de pronto algún segmento de la población —mujeres, jóvenes, gays— se pone de moda y gana presencia y visibilidad en la sociedad. En tales casos, se confirma el viejo refrán según el cual el dinero habla. Y solemos escucharlo.

La autoridad y la escucha

También solemos poner atención a las personas a quienes otorgamos alguna autoridad. Y es interesante observar cómo ha cambiado en años recientes este concepto. Hasta hace poco, para cada tema de la vida reconocíamos que había expertos a quienes escuchábamos y creíamos más que a los que no lo fueran. Por ejemplo: cuando se hablaba de historia en los medios o en conversaciones privadas, se daba crédito a los estudiosos del tema o a los libros escritos por historiadores profesionales. Si se debatía de arte, música o literatura, se escuchaba la opinión de los que se dedicaban a esos campos. Si el tema era científico o filosófico, se reconocía la autoridad de quienes conocieran a fondo esas disciplinas.

Hoy, en cambio, se está borrando la distinción entre los que saben y los que no. Como parte de la democratización de la sociedad, entre amplios sectores de la población se ha desacreditado el conocimiento especializado y han perdido autoridad los que antes eran vistos como expertos. Gracias a los cambios descritos arriba, hoy mucha gente se considera experta en casi cualquier tema. En los medios masivos, por ejemplo, se entrevista a estrellas de rock sobre el calentamiento global; a actores, sobre cuestiones políticas; a modelos, sobre temas de salud; a millonarios, sobre sus gustos artísticos; y a conductores de programas de radio y televisión, sobre cualquier cosa.

No es necesario resaltar aquí la curiosa mezcla de narcisismo e ignorancia requerida para atreverse a expresar públicamente opiniones sobre temas que uno no conoce a fondo.

La pregunta más relevante para nosotros es: ¿por qué nos interesa conocer el punto de vista de personas que evidentemente no saben de qué hablan? ¿Por qué les damos crédito? En una palabra, ¿por qué los escuchamos?

La respuesta tiene que ver con la cultura de la fama que han promovido los medios masivos. En esta óptica, la opinión de cualquier personalidad famosa es digna de interés por el solo hecho de tratarse de alguien célebre. Incluso, ya no es necesario tener alguna aptitud especial para ser famoso: basta con haber estado en un *reality show* o una película, conducir un programa de radio o televisión, haber ganado algún concurso, o sencillamente tener mucho dinero. No sólo habla el dinero: también habla la fama. Y también la escuchamos.

Algo muy similar ha sucedido en la esfera privada. Merced al relativismo mal entendido y a la democratización ya mencionada, todas las opiniones se dan por válidas y el conocimiento intelectual se ha devaluado —sobre todo si proviene de una educación superior o "sólo de libros". Es notable, en efecto, cómo se han combinado la visión *New Age* y la cultura de masas para devolvernos a una forma de oralidad, ya no primaria como la descrita arriba, sino secundaria.[18] En esta nueva oralidad, postalfabetizada, hemos regresado a cierta desconfianza hacia la palabra escrita, a favor de "lo que se dice". Así, de pronto se ponen de moda creencias pseudointelectuales, sin base científica alguna, relacionadas en muchos casos con el esoterismo, y que tienen que ver con seres extraterrestres, vidas pasadas, poderes ocultos o teorías de la conspiración, que llegan a predominar, en el imaginario social, sobre el conocimiento racional de la historia y la ciencia. Como en el caso de la escucha individual, parece que, en lo social, también escuchamos lo que queremos.

La escucha, los estereotipos y la lástima

La visibilidad creciente de toda una serie de grupos minoritarios en la sociedad ha dado lugar a cierta visión compasiva de las "víctimas" de la historia: las minorías largamente perseguidas, explotadas y silenciadas. Nuestra escucha de tales grupos es indudablemente justa y necesaria, y nos enriquece como sociedad. El concepto actual de la diversidad deriva directamente de esa atención a los "olvidados" de la historia oficial. Pero tal atención ha suscitado, a su vez, varios dilemas éticos y filosóficos difíciles de resolver.

En primer lugar, en muchos casos se ha teñido de lástima y esto plantea un grave problema. Con demasiada facilidad, en lugar de un auténtico respeto a la diferencia caemos en la conmiseración: a los homosexuales, los negros, las minorías de todo tipo, los categorizamos como "pobrecitos", en una dudosa combinación de arrogancia y lástima. Nos interesamos en ellos no desde una posición de igualdad, sino desde un sentimiento de superioridad basado en la compasión. Esto fue quizá necesario en cierta etapa, ya rebasada, del reconocimiento de las minorías, para que pudiéramos escuchar su voz y su exigencia de derechos y oportunidades iguales a los de la sociedad mayoritaria.

Pero algo se distorsionó en el proceso. Nos acostumbramos a ver a las minorías, y ellas a sí mismas, como merecedoras de lástima. Y esto es muy diferente al respeto. ¿Por qué? Porque en la lástima siempre existe una relación de poder, en la cual nos sentimos superiores al otro. Ellos piden y nosotros, generosamente, les damos el reconocimiento o los derechos que nos solicitan en tanto los consideramos "pobrecitos". Los escuchamos, pero no desde la igualdad sino con *condescendencia*.

Bien podríamos preguntarnos, en este punto, si la lástima es un sentimiento que pueda servir de base a las relaciones sociales. Para dar un ejemplo: en alguno de sus textos, Heródoto narra un evento revelador de la Atenas antigua. En una competencia de tragedias, el público se conmovió tanto que llegó a las lágrimas al presenciar una obra (hoy perdida) de un tal Frénikos. Como resultado de esta conmoción pública, el jurado no sólo no le dio el premio al autor, sino que le impuso una multa por haber hecho llorar a los asistentes en base a sus emociones, en lugar de hacerles *reflexionar* sobre el tema de la tragedia. Consideró que el público ateniense, constituido por ciudadanos con una responsabilidad cívica, *no debía dejarse guiar por la lástima*.

En mi opinión, la diversidad —es decir, el respeto a la diferencia— no debería incluir este ingrediente, por ser incompatible con una relación social igualitaria y plenamente democrática. Debemos tomar en cuenta, además, que la globalización nos enfrenta cada vez más con personas diferentes a nosotros: a diario, conocemos a individuos de otra nacionalidad, otros idiomas, otras costumbres, otras religiones… Nos incumbe, nos guste o no, entenderlas lo

mejor posible y en todo caso escucharlas con respeto, y no con base en una pretendida superioridad.

Esto nos lleva al segundo problema: la victimización de algunas minorías. Nadie duda que existan víctimas de la injusticia; pero la victimización es algo muy diferente. Implica identificarse como tal y actuar en consecuencia, lo que comúnmente llamamos "hacerse la víctima". Esta forma de pensar se ha generalizado en años recientes. En efecto, muchas personas pertenecientes a grupos minoritarios (los gays, los obesos, los sobrevivientes de abuso, los hijos de padres alcohólicos, los afroamericanos) han llegado a verse como víctimas permanentes a quienes la sociedad debe no sólo justicia, sino reparación. De ahí, por ejemplo, la *affirmative action* aplicada en Estados Unidos desde los años sesenta hacia los afroamericanos, las mujeres y otras minorías, que en los hechos les da preferencia, en el acceso al empleo o a la educación superior, sobre los hombres blancos. De nuevo, esto fue sin duda necesario durante cierta etapa —y muchos dirían que lo sigue siendo—, pero no justifica que muchas personas pongan como pretexto de su pobre desempeño laboral o académico su condición de víctimas históricas.

Este proceso está llegando a un extremo sumamente cuestionable: en varios foros internacionales, incluyendo Naciones Unidas, ha surgido en años recientes un movimiento que promueve el pago de reparaciones multibillonarias a varios países africanos por parte de las antiguas potencias coloniales. En este razonamiento, países de África Occidental como Liberia deberían ser compensados por la trata esclavista y el genocidio de sus poblaciones, por todas las generaciones perdidas y la riqueza que les fueron robadas. El debate es apasionante y ampliamente justificado, pero pone en tela de juicio la responsabilidad de los vencedores en toda la historia de la humanidad, en una visión llevada al absurdo. La victimización puede llegar lógicamente a tales excesos, y es por ello que debemos analizarla con mucha cautela.

Otro problema que plantea la identificación de muchas personas con una u otra minoría es que nos conduce, muy naturalmente, a pensar en estereotipos. Con demasiada facilidad, nos hacemos una idea previa de cómo son las personas de acuerdo a la minoría a la que pertenecen. Echando mano de viejos y nuevos prejuicios,

transferimos a nuestras relaciones con personas distintas a nosotros toda una carga de preconcepciones que distorsionan y dificultan la comunicación. Creemos "saber" que los judíos, los gays, los extranjeros, son de tal forma y los tratamos en consecuencia: a veces con lástima, a veces con desdén, a veces con condescendencia… pero siempre con base en su pertenencia a tal o cual minoría.

Todos estos factores tienen vastas implicaciones para nuestra manera de escuchar a las personas diferentes de nosotros. Tienden a cancelar nuestra curiosidad, a distorsionarnos el juicio, a dificultar la comunicación, y a mermar nuestro respeto a la diversidad.

La escucha y la brecha generacional

El concepto de brecha generacional es relativamente reciente. Antes del siglo XX, los hijos básicamente replicaban lo que habían hecho sus padres: radicaban en el mismo lugar, se integraban a las mismas profesiones, se movían en los mismos círculos, compartían la misma cultura… En una palabra, vivían las mismas experiencias que habían vivido sus padres. Según el historiador Paul Fussell, esto cambió con la Primera Guerra Mundial.[19] Al final de la guerra, se hizo evidente en los países combatientes una enorme brecha, para no decir abismo, entre los jóvenes que habían conocido las trincheras, y sus padres que se habían quedado en casa y cuya vida había transcurrido con cierta normalidad durante los cuatro años de la guerra. Aparecieron en la literatura, las artes y la política un nuevo lenguaje y una serie de planteamientos, contestatarios o francamente revolucionarios, totalmente incomprensibles para la generación anterior.

Desde entonces, la brecha generacional se ha hecho cada vez más corta: en lugar de los treinta años que se consideraban antes como la diferencia entre generaciones, hoy se observa una gran diferencia cultural entre personas con apenas diez o veinte años de diferencia. A los adultos de cuarenta años les es difícil entender a los jóvenes de veinte y a muchos jóvenes de veinte les parece que los niños de diez años viven en otro universo. Cada 5 o 10 años aparece una nueva generación, con su propio nombre: en Estados Unidos, a la Generación X de los ochenta siguió la Generación Y de

los tempranos noventa; en la segunda mitad de los noventa, la Generación Google, seguida por la iGeneración (por iPod). Este fenómeno está relacionado con la aceleración del cambio histórico que empezó con la Primera Guerra Mundial, pero también tiene mucho que ver con la rapidez del cambio tecnológico.

Según muchos estudios, los niños de hoy, sobre todo en Estados Unidos, están acostumbrados a estar en línea de manera casi permanente. Viven en un mundo de aparatos “inteligentes” con los cuales interactúan constantemente. No es nada raro que hagan varias cosas a la vez: ver la televisión, monitorear su página en Facebook, navegar en internet, atender un chat y los mensajes instantáneos en su celular. En muchos casos, sus amistades más importantes son virtuales. Actualizan las noticias que les interesan, por ejemplo a través de Twitter, de manera continua.

Todo ello ha afectado la comunicación entre las generaciones. A menudo, los padres sencillamente no entienden el mundo que habitan sus hijos; y a estos últimos les parece que sus progenitores son unos trogloditas que no están enterados de nada. Esta brecha tecnológica constituye una nueva barrera a la escucha entre las generaciones. En el capítulo siguiente examinaremos con detalle las implicaciones de la comunicación virtual e instantánea para nuestro tema.

V

Ser escuchado, hoy

Desde su nacimiento, el ser humano necesita ser escuchado. El principal medio de comunicación que tienen los infantes consiste en llorar, gemir, gritar, balbucear… para atraer la atención de su madre, para hacerse alimentar, arropar o cambiar. Esta necesidad primaria se prolonga durante toda la vida, aunque su modalidad y propósito vayan evolucionando con la edad. Los niños requieren de respuestas a sus gestos y vocalizaciones, y luego a sus palabras, para adquirir el lenguaje y definir su identidad como personas individualizadas; los adolescentes buscan en sus pares aceptación y pertenencia; los adultos requerimos de la escucha de los demás en todas las áreas de la vida para poder relacionarnos y formar parte de la sociedad.

Esta necesidad de ser escuchado, que parece ser innata y universal, es sumamente compleja: tiene capas y etapas, y no es la misma para todo el mundo ni es igual en todo momento. Depende mucho, también, de la personalidad: algunos individuos requieren de mucha más atención que otros. Paradójicamente, por ejemplo, las personas narcisistas, que parecen bastarse a sí mismas, son a veces las que más necesitan ser escuchadas. Muchas mujeres, por su parte, se quejan de que los hombres de su vida (compañero, hijos, hermanos) no les hagan caso. Y muchos ancianos, que parecen vivir en su propio mundo y por tanto no tener necesidad de diálogo, lamentan no tener quién los escuche. Los empleados se quejan de no poder darse a escuchar por sus patrones. Y así, sucesivamente. Empecemos nuestro análisis con la pregunta más básica: ¿cómo sé si alguien me está escuchando?

¿Me están escuchando?

El primer factor para saberlo es observar si mi interlocutor me mira o no. Aun los neonatos vuelven la vista hacia un estímulo sonoro: miran lo que oyen. Instintivamente, volteamos hacia el objeto que atendemos. Entonces, si mi interlocutor no me mira mientras le hablo, no me sentiré escuchada. Otro elemento es la calidad de la atención que se me brinda: si mi interlocutor está distraído sucederá

lo mismo. Si guarda silencio, si no reacciona ante lo que digo, podré suponer o que no me escuchó, o que decidió no responderme por alguna de las muchas razones posibles: puede ser para descalificarme al no dar importancia a lo que dije; para intimidarme si no le agradó mi comentario; para castigarme si está enojado conmigo. En cualquiera de esos casos no acusa recibo de mis palabras. Si esta falta de respuesta se vuelve sistemática —es decir, si se repite con frecuencia entre dos personas y siempre de la una hacia la otra— revela una relación de poder desigual; por ejemplo entre adultos y niños, hermanos mayores y menores, patrones y empleados, o entre hombres y mujeres en una sociedad machista.

Otra forma de saber si soy escuchada consiste en la sensación subjetiva de sentirme o no *intercambiable*. Con ciertas personas me ha sucedido tener la impresión de que, si no estuvieran hablando conmigo sino con otra persona, daría exactamente lo mismo, estarían diciendo lo mismo. Como si su plática fuera de formato único, independientemente de la persona que tengan enfrente. Es lo que suele suceder en relaciones superficiales o en situaciones sociales en las cuales hay mucha gente y, por tanto, no es posible tener una conversación individualizada: se habla del tiempo, del tráfico o de temas que sólo interesan a la persona que habla. Me ha tocado, en tales situaciones, sentirme invisible y reemplazable, con la certeza de que mis comentarios no serán escuchados porque la otra persona no se está dirigiendo a mí, en realidad: sólo está haciendo tiempo, dando una apariencia de diálogo, como suele suceder en cocteles o eventos sociales. Podríamos hablar en estos casos de una pseudoconversación, demasiado común hoy en día.

Finalmente, me puedo dar cuenta si alguien me ha escuchado o no al observar si recuerda lo que le dije en nuestra última plática. Si le comenté que estoy en vísperas de un viaje y me habla al día siguiente para vernos, sabré que no registró lo que le dije. Estos olvidos suelen suceder porque todos andamos muy ocupados y no es posible guardar un registro exacto de todo lo que estén haciendo amistades y familiares. Pero también se puede interpretar, en algunos casos, como una sencilla falta de escucha. No siempre es fácil establecer la línea divisoria. Intervienen demasiados factores: la agenda de cada quien, la relación de poder, el grado de cercanía real… Es importante observar si tal falta de atención es sistemática

(es decir, recurrente) o sólo accidental. Aun así, aunque no sea sistemática, puede ser que mi interlocutor me haya escuchado pero que no haya puesto atención en lo que dije, o que no le haya dado importancia.

Por ello, es importante hacer la distinción entre no ser escuchado y no ser tomado en cuenta: lo primero puede ser interpretado como una falta de atención (lo cual puede o no significar que mi interlocutor no está haciendo el esfuerzo de escucharme), mientras que lo segundo tiene un significado más claro de indiferencia, menosprecio u hostilidad. En este último caso, y en especial si es recurrente, las consecuencias pueden ser dañinas para la persona que no es tomada en cuenta. Puede acostumbrarse a llamar la atención de otras formas, por ejemplo a través de la queja constante, la enfermedad, o algún problema de orden psicológico, como lo veremos a continuación.

El no ser escuchado

Bien podemos entender que el no ser escuchado plenamente por las personas que nos importan pueda dolernos u ofendernos. Lo que resulta menos obvio es que tal falta de atención pueda tener consecuencias psicológicas no sólo graves sino duraderas. ¿Por qué?

En primer lugar, necesitamos ser escuchados para que alguien *ratifique* lo que estamos sintiendo y pensando. Incluso cuando decimos algo tan anodino como: “Está haciendo mucho frío”, no es para anunciarlo al mundo sino para que nuestro interlocutor corrobore lo que percibimos al responder que, en efecto, hace mucho frío. Cuando nos gusta una película sentimos el deseo, casi instintivo, de compartir nuestra opinión con alguien más, para asegurarnos que no estamos solos en nuestra apreciación. Es decir, la escucha de los demás nos corrobora constantemente que estamos en lo correcto, que nuestras percepciones se ajustan a la realidad y que, por tanto, no estamos locos. Ésta parece ser una necesidad innata en el ser humano, animal esencialmente social; es por ello que los niños solitarios que no tienen a nadie quien les haga caso suelen mantener diálogos consigo mismos, con alguna muñeca o animal de peluche, o bien, inventar amigos imaginarios, con tal de sentirse escuchados.

Pero no sólo requerimos una ratificación constante de lo que percibimos del mundo exterior; también necesitamos compartir nuestro mundo interno con alguien más, que puede ser otro ser humano o, en casos extremos, nuestra mascota: no es por nada que la gente que vive sola con un perro suela tenerlo siempre cerca y platicar con él. Tampoco es casual que crea que éste le responde; tendemos a imaginar que nuestros perros nos entienden. Tenemos una gran necesidad de compañía y, en particular, de alguien que nos escuche. Es probable que ésta sea una de las bases de la fe religiosa, la cual nos da la certeza de que Dios siempre está ahí y nos está escuchando.

Las personas a las que nadie escucha, como puede ocurrir no sólo en circunstancias extremas como el confinamiento solitario, sino que es mucho más común de lo que suponemos, pueden desarrollar trastornos psicológicos graves. Pueden llegar a dudar de sus propias sensaciones, percepciones y sentimientos, no sentirse seguras de estar en lo correcto; se observa a veces en las personas extremadamente tímidas, quienes al no hablar y por tanto no ser escuchadas, suelen ser inseguras e indecisas. No están ratificando cotidianamente su propio ser en relación con los demás; les falta la corroboración de lo que perciben, sienten y piensan.

Porque, y esto en segundo lugar, el ser escuchados no sólo nos asegura que estamos cuerdos y en la misma página que la gente que nos rodea; también nos ayuda a conformar una identidad individual. En efecto, es en el constante intercambio con los demás que no sólo nos equiparamos a ellos, sino que también nos distinguimos de ellos. Por ejemplo, no es casual que los adolescentes, quienes apenas están construyendo una identidad propia e independiente de sus padres, se la pasen comparando sus gustos y preferencias con sus pares. Hablan interminablemente de grupos musicales, actores, modas, no sólo para pertenecer al grupo sino también para distinguirse de él, para ir asentando una personalidad propia. Para ello, es indispensable que hallen una escucha afín: no tanto la de los adultos, sino de personas lo suficientemente similares a ellos como para llevar a cabo una constante comparación que les ayudará a definirse como individuos. Es por ello que no maduran los adolescentes privados, por una u otra razón, de tal comunicación grupal. En una palabra: el ser

escuchados nos da identidad.

En tercer lugar, también promueve nuestra autoestima. Las personas que no son escuchadas —por sus padres o hermanos, en la infancia; por sus pares, en la adolescencia; por sus compañeros de trabajo, cónyuges, hijos, etc., en la edad adulta— están en riesgo de desarrollar una baja autoestima. Llegan a creer que sus opiniones no cuentan, que su persona no merece la atención de nadie. Esto puede manifestarse como una depresión permanente, diversos padecimientos psicosomáticos o, el hábito de hacerse las víctimas como única manera de atraer la atención. O bien, al contrario, puede manifestarse como una autosuficiencia y un despotismo que no hacen más que cubrir una inseguridad profunda. Parecería que el ser tomados en cuenta, y no sólo escuchados, es un factor fundamental en nuestra valoración de nosotros mismos. Ahora bien, como lo veremos más abajo, las tecnologías actuales de la comunicación han exacerbado esta profunda necesidad de ser escuchados.

En cuarto lugar, el tener que *ganarnos la escucha de los demás* (dado que no existe una escucha automática, como lo hemos visto antes) nos obliga a salir de nosotros mismos y a hacer un esfuerzo extra por relacionarnos. Muchas personas no están dispuestas a hacerlo. Los narcisistas, por ejemplo, suelen no escuchar a los demás: ya lo saben todo, ya lo han visto todo y no parece importarles la opinión de los demás. En realidad, les importa mucho, tanto que no perdonan una falta de atención; pero no están dispuestos ellos mismos a hacer la tarea de escuchar al otro. Es como si pensaran que comunicarse consistiera en hablar ellos, y los demás, escuchar. Por tanto se pierden, en muchas ocasiones, la oportunidad de aprender algo nuevo y de conocer sensibilidades diferentes. Su mundo se va reduciendo a una cámara de ecos, en la cual sólo hablan ellos; y esperan que los demás se sujeten a lo que ellos dicen sin preocuparse por asimilar opiniones ajenas.

En quinto lugar, el ser escuchados nos da un sentimiento de *pertenencia*. Las personas que no lo son, en su familia o trabajo, tenderán a sentirse excluidas del grupo —y, en efecto, de alguna manera lo son. Se percibirán como solas, sin poder contar con el apoyo del grupo; y esto puede llevarlas a albergar un resentimiento sordo que se expresará no en palabras (dado que nadie hace caso de

lo que dicen) sino en poca participación, poco interés, un enojo permanente o sencillamente en actitudes pasivo-agresivas. La agresión pasiva es una de las mejores venganzas que existen, porque no se manifiesta como una oposición abierta sino como una negación sistemática —más o menos inconsciente— a realizar cualquier cosa que se les pida: no hacer la tarea, no entregar a tiempo el trabajo, no llegar puntual a la cita, no devolver la llamada y así sucesivamente. A la vez, es una venganza solitaria y poco eficaz, porque los demás no saben que se trata de una hostilidad encubierta; antes bien, atribuyen tales conductas a la flojera, la irresponsabilidad, el egoísmo, la negligencia… Por ello, se trata de una venganza pírrica, precisamente porque recae sobre la misma persona, quien será mal vista y cada vez más excluida. Sin embargo, constituye una reacción muy común cuando la gente no se siente escuchada o tomada en cuenta.

La hostilidad encubierta por no ser escuchado puede asimismo llevar a una oposición verbal permanente, en la cual se rechaza todo lo que digan los demás. La forma clásica de tal oposición es la fórmula "sí, pero…", en la cual nunca se está plenamente de acuerdo con una opinión ajena. Es la postura característica de las personas que se sienten víctimas y que, al no ser tomadas en cuenta, se vengan (de nuevo, más o menos inconscientemente) con un obstinado y sistemático desacuerdo con todo lo que digan los demás.

Otra característica que observamos a veces en las personas que no son escuchadas es su constante esfuerzo por llamar la atención al cambiar el tema de la conversación. Al intervenir con asuntos nuevos, por ejemplo chistes o chismes, intentan atraer el interés de los demás, quienes de otra forma no les prestarían la menor atención. Por supuesto, tales interrupciones no hacen más que irritar a los presentes, porque rompen la fluidez de la conversación al no ser más que intentos desesperados de la persona por darse a escuchar. Es una maniobra frecuente en niños y mujeres —es decir, los de menos poder en la relación—; pero, como todos los intentos de este tipo, suelen excluir aun más a la persona a quien nadie hace caso.

Expectativas e ilusiones de la comunicación instantánea

No cabe duda que la ubicuidad del celular y de internet ha facilitado la comunicación entre las personas, volviéndola posible en todo lugar y todo momento. Pero también ha creado una serie de expectativas muy problemáticas. Precisamente porque tal comunicación es tan rápida y accesible, la gente (en especial los jóvenes, más habituados a los medios electrónicos) espera una respuesta *inmediata* a su llamada, su chat o su mensaje de texto. Cuando esto no sucede, se puede sentir ofendida, lastimada, humillada o sencillamente perpleja, porque su interlocutor no le ha contestado en el instante.

Esta situación es por completo inédita. Antes, la gente que se escribía cartas podía esperar la respuesta durante días o semanas. Luego llegó el teléfono, y empezaron a cambiar nuestras expectativas. Por ejemplo, hace todavía unos cuarenta años, cuando llamábamos a alguien, si no lo encontrábamos volvíamos a intentarlo más tarde, sin preocuparnos. Además, sabíamos más o menos cuándo y dónde podíamos localizar a las personas, y no nos sorprendía que no estuvieran disponibles. Cuando apareció la máquina contestadora, aumentaron nuestras expectativas: dejábamos un recado y esperábamos con más o menos paciencia que nuestro interlocutor nos devolviera la llamada. Las cosas se complicaron mucho más con la aparición del celular: nos acostumbramos a recibir respuesta, o a que nos regresaran la llamada, de inmediato. Lo mismo ha sucedido con el mensaje instantáneo, el chat y, aunque a un menor grado, con el correo electrónico.

El problema en esto es que nos hemos acostumbrado implícitamente a considerar que nuestros familiares, parejas y amistades deben estar disponibles para nosotros en todo momento, estén haciendo lo que estén haciendo: que se hallen en la oficina, en una comida o en el gimnasio, pensamos que deberían contestarnos de inmediato. El que no lo hagan nos parece extraño, sospechoso, hasta insultante. Incluso, la gente que no tiene o no usa un celular puede darnos la impresión de ser poco amistosa o poco accesible.

La otra creencia implícita en la comunicación instantánea es que todo lo que se nos ocurra, en cualquier momento, merece la atención de nuestros seres cercanos. He escuchado a parejas y familiares darse reportes, hora con hora, de lo que están haciendo.

El uno avisa al otro cuando sale de casa y a dónde se dirige; que ya está en camino; que va a llegar tarde; que está por llegar; que ya llegó; que está en tal lugar; que ya comió; que está por acostarse; y muchas otras llamadas o mensajes por el estilo. El problema es éste: parecemos creer que cada evento de nuestra vida cotidiana debe interesar, por ejemplo, a nuestra pareja. Y quizá sea así. Pero es dudoso y, en realidad, la crónica detallada de nuestras actividades no tiene por qué interesar a la gente que nos rodea. No todo lo que hagamos es interesante para los demás, por mucho que nos quieran.

Pienso que en el fondo operan aquí varios factores, unos conscientes y otros no. En un primer plano, cabe mencionar la complejidad real de la vida urbana, incluyendo la enorme movilidad de la gente. Antes, las personas se encontraban en un lugar o en otro: en casa, en el trabajo, con amistades. Ahora, merced de las distancias y los embotellamientos, durante varias horas al día la gente está *en tránsito* entre un lugar y otro, sin poder saber a ciencia cierta a qué hora llegará ni dónde están sus familiares o amistades. De ahí una parte de la dependencia que hemos desarrollado frente a los celulares, que se han vuelto indispensables sencillamente para poder *ubicarnos* unos a otros. Pero también es cierto que muchas llamadas o mensajes de texto no sirven para ningún propósito práctico: derivan, antes bien, de otros factores de orden cultural y psicológico que veremos a continuación.

Por ejemplo, observamos un fenómeno que han propiciado los medios masivos, que nos asestan constantemente con los más mínimos detalles de la vida privada de los famosos. Así, nos dan información precisa y constante sobre la rutina diaria de las estrellas del espectáculo: lo que visten, lo que comen, qué coche manejan, cómo es su casa, qué tipo de ejercicio hacen, a qué hora y por cuánto tiempo, dónde pasan sus vacaciones, qué música les gusta… Al estar expuestos todo el tiempo a este tipo de información, hemos llegado a pensar que es de alguna manera significativa —incluso que, conociéndola, podríamos emular a estos personajes y así lograr el éxito que han alcanzado. Esta idea se ha trasminado a los detalles de nuestras vidas, también: intercambiamos información sobre nuestros gustos, lo que comemos, lo que compramos, con gran curiosidad, como si esos

datos pudieran ser importantes o decir algo sobre quiénes somos.

Por otra parte, no cabe duda que esta comunicación constante con nuestros seres queridos, aunque sea a distancia, nos ayuda a sentirnos menos solos en la vida abrumadora y enajenante de las grandes ciudades. Es interesante en este sentido observar que hay cada vez más accidentes automovilísticos porque los conductores, en lugar de concentrarse en lo que están haciendo, hablan por celular e incluso reciben y mandan mensajes de texto. Las nuevas leyes que lo prohíben, en casi todo el mundo industrializado, no han tenido gran impacto, hasta ahora: parecería que la gente necesita estar *en contacto* de manera continua. Ya existen varios estudios sobre lo que sucede a los jóvenes cuando se les priva del celular y acceso a internet durante un día o incluso unas horas: reportan sentirse muy angustiados por estar *incomunicados*, se sienten solos y preocupados por la posibilidad de perderse algún mensaje importante.[20]

No debemos subestimar el volumen ni la importancia de esta comunicación continua. Un estudio reciente de la empresa norteamericana Nielsen, que investigó los hábitos de 60 mil usuarios de celular durante un año en Estados Unidos, encontró que las mujeres hablan por celular un promedio de 856 minutos al mes, los hombres 667 minutos, y los adolescentes 631 minutos. Estos últimos, además, envían o reciben un promedio de 2,779 mensajes de texto al mes —es decir, un promedio de casi 100 al día.[21] Podemos suponer que se trata de textos muy cortos; sin embargo, cada uno representa una tentativa de contacto, aunque sea momentáneo, entre las personas.

Además de los factores ya citados, ¿a qué puede deberse este afán de estar en permanente comunicación? Como psicóloga, no puedo dejar de pensar en la llamada *constancia de objeto*, que los niños aprenden en sus primeros tres años. En la fase inicial de este desarrollo normal, los niños necesitan ver a su madre todo el tiempo; si desaparece de su vista, se ponen ansiosos. Luego toleran mejor que no esté visible, pero necesitan aun escuchar su voz. Poco a poco, entienden que la presencia física de su madre no es indispensable: aprenden a tolerar sus ausencias temporales, con tal de saber que va a regresar y que no se ha ido para siempre. Finalmente asimilan lo que se llama la constancia de objeto: su ser

amado no tiene que estar siempre presente para saber que existe y sentirse queridos.

Sin embargo, y por diversas razones, en algunos individuos esta constancia de objeto nunca se alcanza plenamente. Esto puede dar pie a varias problemas psicológicos en la edad adulta, por ejemplo el sentirse rechazados o abandonados cuando el ser amado no está disponible para ellos. Ahora bien, me parece que la comunicación instantánea ha propiciado una especie de *regresión colectiva* a esa etapa infantil del desarrollo en la cual no toleramos vivir sin la presencia, constantemente reafirmada, de nuestros seres cercanos. Como deberían, en teoría, poder responder de inmediato a nuestras llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos, si no lo hacen tendemos a sospechar que no les importamos, que no nos quieren o que nos están haciendo esperar por alguna otra razón. Podemos incluso empezar a imaginarnos que están aburridos con nosotros, que han entablado una relación con otra persona… El razonamiento es, por supuesto, falaz. Después de todo, es muy posible que la otra persona esté simplemente ocupada; el que no esté disponible no significa que no le interese la relación, sino que (muy sanamente) tiene una vida independiente de nosotros. Sin embargo, muchas personas se sienten desatendidas o rechazadas cuando no encuentran en la comunicación instantánea con sus seres queridos una disponibilidad total, incondicional e inmediata.

Otra función (más o menos inconsciente) de esta búsqueda de una comunicación constante es, por tanto, *poner a prueba* la relación con nuestros seres queridos, y en especial con la pareja. Queremos que esté *atenta* a nosotros todo el tiempo, y que nos demuestre su amor a través de su disponibilidad. Si no lo hace, sentimos que hay un problema en la relación. Lo he observado en muchos jóvenes. El Messenger de Windows, por ejemplo, así como muchas otras aplicaciones, nos permiten ver cuándo están en línea nuestros contactos y, a la vez, que ellos también puedan ver si estamos ahí. En muchas ocasiones, sobre todo tratándose de relaciones amorosas, la persona más insegura en el vínculo se da cuenta que los dos están conectados a Messenger, o a Skype, o a cualquiera de los otros programas de este tipo; sin embargo, la otra persona *no se comunica*. “¿Por qué no me manda un chat, por qué no me saluda, si ve que estoy conectada?” es una pregunta demasiado frecuente, sobre todo

en mujeres jóvenes. La falta de comunicación puede causarles verdadera angustia, y esto es muy de nuestra época. Antes, la gente no se planteaba estas dudas porque la tecnología no lo permitía. En este sentido, como en muchos otros, la comunicación instantánea está impactando nuestra vida emocional. Y está afectando nuestra concepción de la escucha, en el sentido que necesitamos cada vez más de una respuesta inmediata, aun cuando la otra persona no esté físicamente presente.

Por otra parte, todas las formas de comunicación instantánea tienden a *simplificar* nuestro diálogo con los demás. Éste se reduce por lo general a un intercambio de información más o menos superficial sobre lo que estamos haciendo unos y otros. Pero no suele incluir sentimientos ni pensamientos complejos: los primeros se ven limitados por el lenguaje de los emoticones, pequeños símbolos gráficos que representan emociones primarias como la alegría, la tristeza, el aburrimiento… Y los segundos se reducen a expresiones sencillas, sin mayor detalle, de lo que estamos pensando en un momento dado. No es ninguna casualidad que se den tantos malos entendidos en los intercambios por mail o mensaje de texto: el lenguaje de la comunicación instantánea es demasiado limitado, el ritmo demasiado rápido, como para poder reflejar la complejidad de una relación real, y más si esta última incluye sentimientos y expectativas importantes, como sucede en un vínculo amoroso.

Otro problema es que en estas formas de comunicación a distancia, es decir, fuera de la presencia física de las personas, nos estamos perdiendo lo esencial de la comunicación, que es el lenguaje no verbal. Miradas, expresiones faciales, posiciones corporales, gestos, son indispensables tanto para transmitir como para entender correctamente un mensaje. Cuando estos elementos no están, como sucede en el teléfono, el mail o el chat, solemos llenar los huecos con la imaginación, es decir, según lo que esperemos de la otra parte. Interpretamos más o menos lo que queremos, y esto provoca dos problemas más.

En primer lugar, aunque no estemos conscientes de ello, solemos proyectar nuestros propios deseos, temores o expectativas sobre los demás. Y dos, como consecuencia, todo mensaje se vuelve susceptible de ser mal entendido, mucho más que en la

comunicación cara a cara. De ahí la paradoja central de la comunicación a distancia: porque es fácil e inmediata, pensamos que es espontánea y, por tanto, fidedigna. No nos damos cuenta de los huecos que implica porque no los percibimos; y, sin darnos cuenta de ello, en realidad los estamos llenando con nuestras propias proyecciones. En suma, es inherentemente *falsa* la comunicación instantánea a distancia. Por tanto, también es falsa nuestra escucha a través de este medio cada vez más generalizado.

Esto no quita que la comunicación instantánea, en todos sus formatos, sea idónea para el intercambio de datos sencillos; no cabe duda que nos ha facilitado los asuntos cotidianos de una manera asombrosa. Sin embargo, en la medida en que se ha extendido a todas la áreas de la vida, se ha visto rebasada por la complejidad de las relaciones interpersonales reales. Este proceso ha venido, ya no a facilitar, sino a impedir una comunicación auténtica.

La escucha y los mundos virtuales

Esto nos lleva a otra faceta de la comunicación por internet, que es el ingreso a mundos virtuales. Para entrar en ellos es necesario configurarse un avatar, es decir, una representación gráfica de nosotros pero que tendrá todos los atributos que queramos. Podemos tener un avatar hombre o mujer, joven o viejo, con el cuerpo y la ropa que deseemos, y presentarnos así en cualquiera de los juegos o universos virtuales que hoy existen en internet. Nos dotamos así de una apariencia alternativa fantasiosa que suele ser más atractiva que la real; sin embargo, en cierto nivel esperamos que los demás reaccionen frente a ella como si fuera real. Esto crea expectativas que no corresponden a nuestra identidad, ni a la relación, verdaderas. Lo mismo sucede, por supuesto, en los juegos infantiles, cuando los niños juegan a ser Superman o el Hombre Araña, aun a sabiendas de que no lo son. En este sentido, el mundo virtual nos permite regresar a la infancia; pero, como en realidad somos adultos, pueden surgir malentendidos graves. Mucha gente olvida que se trata de juegos y toma en serio sus vínculos virtuales, como si fueran reales: llega a creer que sus “amistades” de internet son auténticos amigos, o que su relación amorosa virtual de alguna manera equivale a tener una relación de pareja verdadera.

Por otra parte, internet nos ha acostumbrado a ver realizados casi todos nuestros deseos de manera instantánea. A cualquier hora del día o de la noche podemos comprar lo que queramos, visitar cualquier lugar, contactar a otras personas… con gran facilidad. En especial, los sitios de encuentro (románticos, amistosos, sexuales) ofrecen una respuesta inmediata a nuestras necesidades más íntimas. Podemos encontrar amistad, amor, sexo, sin mayor esfuerzo: es decir, sin tener que pasar por todos los pasos previos del mundo real, como pueden ser conocernos poco a poco, escucharnos, seducirnos, pasar por toda la inversión de tiempo, esfuerzo y (a veces) dinero que se requiere para construir una relación interpersonal. En internet, vamos directamente hacia lo que buscamos: basta con ingresar las características de la persona con quien queremos tener sexo, amor o amistad. Y si no la encontramos rápida y fácilmente, seguiremos buscando hasta dar con ella.

Esto ha exacerbado una visión esencialmente y consumista de las relaciones humanas: escojo lo que me guste, como si las personas fueran platillos en un menú chino o productos en un catálogo. Los anuncios personales lo reflejan fielmente: la gente busca "hombre alto, Géminis, deportista, no fumador", "mujer atractiva, entre 25 y 35 años, guapa, profesionista"… Nos hemos acostumbrado, cada vez más, a ver a nuestros semejantes en términos de su "compatibilidad" instantánea con nosotros, y de la facilidad con la cual podamos contactar y seleccionarlos a través de internet. Evidentemente, nos ahorramos así el proceso de acomodación mutua, de adaptación gradual que, según lo vimos en el capítulo III, forma parte esencial de la escucha. La comunicación virtual nos está acostumbrando así a un contacto no sólo inmediato, sino cada vez más *exigente*: si tal candidato no nos parece atractivo desde un principio, pasamos a ver otro y así sucesivamente, hasta encontrar uno que parezca reunir los atributos deseados.

Pero esto no sólo ocurre en nuestras relaciones virtuales, sino que también ha "contaminado" de alguna forma nuestros encuentros reales. La orden del día, tanto en la vida real como en internet, se ha vuelto: NEXT. Si no me gustas en el primer encuentro, paso a otra cosa. Si la relación se complica, la dejo caer y me voy con otra persona. Damos por sentado que siempre habrá otras

opciones, porque nos hemos acostumbrado a la gratificación inmediata que ofrece internet; de modo insensible, hemos llegado a pensar que lo mismo puede ocurrir en la realidad.

¿Cómo afecta esto a nuestra escucha? En que también nos hemos vuelto más exigentes e impacientes con la gente que conocemos en la realidad. Ya no queremos perder el tiempo en aproximaciones estériles ni en intercambios que nos quiten tiempo. Varios estudios han mostrado que el correo electrónico, el chat y los mensajes de texto ya no sirven sólo para mantenernos en contacto a distancia: se ha encontrado que en muchos casos los usamos también a proximidad, cuando la otra persona está *en la misma casa u oficina*, y podríamos perfectamente conversar cara a cara. ¿Por qué no lo hacemos? Una explicación posible es que entonces tendríamos que entrar en conversación con ella, cuando lo único que buscamos es un sencillo intercambio de información, —lo cual no tiene nada de malo. El problema surge cuando esta modalidad de comunicación viene a reemplazar, de forma paulatina, el diálogo sustantivo entre familiares, amigos o compañeros de trabajo. Pero también estamos perdiendo el *small talk*, la conversación anodina, ese lubricante social que, de alguna manera, sirve para iniciar o cultivar los vínculos reales. Estas conversaciones anodinas no serán más que un primer paso hacia la amistad o el amor; pero no son reemplazables en la comunicación electrónica, que nos limita a un simple intercambio de información.

Vale la pena mencionar un estudio reciente de varios psicólogos norteamericanos,[22] que halló una correlación entre la felicidad y la profundidad de las conversaciones que uno sostiene. En un experimento ingenioso, grabaron durante varios días los intercambios de los sujetos con otras personas, haciendo la distinción entre pláticas superficiales (sobre el clima, el tráfico, etc.) y sustantivas (sobre la vida personal, cuestiones emocionalmente significativas, ideas, política, etc.). Luego, se midió el grado de felicidad de los sujetos con pruebas de bienestar psicológico, y se correlacionó con el porcentaje de cada tipo de conversación. Contrario a lo que pudiera pensarse —es decir, que a la gente feliz no le agrada hablar de temas serios— se halló que son más felices los que tienen más conversaciones sobre el sentido de la vida, temas intelectuales o emocionalmente significativos.

En promedio, se encontró que el 18% de las conversaciones eran superficiales y el 35% substantivas (el resto era inclasificable según los términos del estudio). Como era de esperarse, la gente más feliz pasaba más tiempo en compañía, platicando, y menos tiempo sola. Pero también, mantenía una tercera parte de las conversaciones superficiales que los menos felices y hablaba dos veces más de temas sustantivos. La plática superficial constituía sólo el 10% de la conversación de las personas más felices, mientras que representaba casi tres veces más (el 28.3%) de la de las personas más infelices. Tomando en cuenta las diferencias de personalidad entre los sujetos, se encontró que las personas sociales son más felices que las solitarias: y que, entre las primeras, las que tienen conversaciones más profundas manifiestan un mayor grado de bienestar que las que tienen mayoritariamente conversaciones superficiales. Los autores del estudio llegaron a dos conclusiones: que necesitamos explorar los temas importantes de la vida para ser felices, y que necesitamos hacerlo en comunicación con otras personas.

Ahora bien, podría parecer que las redes sociales como Facebook constituyen el medio ideal para tal exploración compartida. Pero, como lo veremos a continuación, su mismo formato excluye la conversación profunda y promueve, antes bien, el intercambio de información anodina y superficial, a pesar de generar grandes expectativas de otra cosa.

Las redes sociales y la fantasía de la escucha

Las redes sociales como Facebook y Twitter representan, sin duda, maneras expeditas de mantenernos en contacto con amistades y conocidos. Podemos saber, casi minuto a minuto, dónde están, qué están haciendo, en qué están pensando, cómo se sienten, qué películas han visto y así sucesivamente, como en un vasto tablero instantáneo. Se trata de una manera muy práctica de saber en qué están una gran cantidad de personas a las que no necesariamente quisiéramos ver en la realidad, porque no nos alcanza el tiempo o sencillamente porque no nos interesan tanto. Pero aquí surgen varios problemas.

En primer lugar, en estas redes existe una falsificación de fondo, desde un principio: supuestamente, nos permiten “conocer” a

nuevos “amigos” o “entrar en contacto” con viejos “amigos”. Se trata de una tergiversación semántica: la gran mayoría de los cientos de contactos que podemos tener en Facebook no son realmente nuestros amigos, ni estamos realmente en comunicación. Incluso, muchos de ellos son desconocidos a quienes nunca hemos visto y que quizá nunca veremos. Nos dan, sin embargo, tres cosas: nos hacen sentirnos menos solos, promueven la idea de una afinidad real (porque los amigos de mis amigos también son mis amigos) y nos dan la ilusión de una pertenencia, de formar parte de un club. Sin embargo, esto se limita a la capa más superficial de las relaciones interpersonales: no somos amigos, no somos más que desconocidos con alguna amistad en común, quienes a veces coincidimos en línea para intercambiar las más superficiales de nuestras actividades.

En segundo lugar, para estar presentes en Facebook u otros sitios de encuentro, tenemos que subir constantemente información sobre nosotros mismos. Esto no sólo toma tiempo, sino que rara vez tendremos algo interesante que reportar. Sin embargo, el mismo formato nos pide actualizaciones de nuestro estado, noticias nuevas, a diario. Entonces solemos subir los detalles más prosaicos de nuestra vida cotidiana, como a qué restaurante fuimos ayer, o bien comentamos que hoy nos levantamos tarde, o que estamos muy contentos de que sea viernes —minucias que quizá pudieran interesar a alguien muy cercano, pero ciertamente no a la mayoría de nuestros “amigos” en Facebook o Twitter.

En tercer lugar, tales sitios piden que reaccionemos a los reportes de última hora de nuestros “amigos”, para lo cual podemos mandar emoticones, regalitos o mensajes… En otras palabras, si queremos quedar bien, tenemos que dedicarle un tiempo creciente —porque solemos tener cada día más “amigos”— a estas pseudorrelaciones cibernéticas. El mismo formato nos pide una atención y una escucha de la que no podemos evadirnos, porque todos sabemos que estamos conectados de manera casi continua. Por ejemplo, cuando cae el cumpleaños de alguno de nuestros “amigos”. Aunque no se nos ocurriría felicitarlo en la realidad, porque no somos cercanos, en Facebook nos sentimos obligados a hacerlo. Me sucedió ver una vez docenas de felicitaciones por el cumpleaños de una amiga; pero a su fiesta real, no invitó a más de

siete u ocho. Ahí quedó al descubierto, de manera muy clara, quiénes eran sus verdaderas amistades y quiénes no. Creo que los jóvenes, en particular, pueden caer en la trampa de confundir "contactos" con amistades reales. Podría argumentarse, desde luego, que esto siempre ha sido así: que una parte de la madurez consiste en hacer la distinción entre quiénes son nuestros amigos, cuáles son nuestras relaciones verdaderas y cuáles son las ficticias. Sin embargo, el formato y el funcionamiento de las redes sociales han añadido nuevos obstáculos a esta distinción tan importante.

En cuarto lugar, cuando subimos información sobre nosotros mismos, lógicamente esperamos que sea de interés para nuestros "amigos" y, por tanto, que nos respondan de alguna manera. Surge así una expectativa de escucha, en la cual pensamos que todo lo que subamos está siendo registrado por los demás, cosa que no siempre es cierta. La falta de respuesta puede fácilmente provocarnos sentimientos de inseguridad, como si todavía fuéramos niños que esperan la aprobación de nuestros padres frente a nuestros logros. En este sentido, como en tantos otros, la comunicación cibernética es inherentemente *regresiva*, psicológicamente hablando.

Las comunidades virtuales

En lo que se refiere a nuestro tema, hay dos cosas que decir sobre las comunidades virtuales que han surgido en los últimos quince años, desde los *listserv* profesionales, surgidos en los 1990, hasta Facebook y Twitter. Nadie duda que internet sea un formidable instrumento para hallar información sobre cualquier tema y para conectarse con personas afines. Que la pasión de uno sea la música medieval o las mariposas de las Amazonas, uno encontrará no sólo información actualizada, sino a los especialistas y amateurs que compartan ese interés. Esto representa innegablemente una extensión del conocimiento: nos abre horizontes no sólo desconocidos sino insospechados en cualquier disciplina.

El problema es éste: a fuerza de buscar a personas afines, con intereses compartidos, nos estamos encerrando cada vez más en lo *similar a nosotros*. Se ha encontrado, por ejemplo, que los partidarios de alguna ideología política tienden a visitar sólo aquellos sitios web que reflejen esa ideología; que los miembros de alguna minoría

(sexual, étnica, religiosa) darán preferencia, naturalmente, a aquellas comunidades virtuales donde encuentren a gente similar; y que uno busca información en sitios conocidos, más que desconocidos. El funcionamiento de Google lo ilustra a la perfección. El motor de búsqueda "recuerda" lo que uno ya le ha solicitado y, en búsquedas ulteriores, arrojará la misma categoría de resultados. Es decir, lo que uno ya ha buscado en el pasado determina lo que encontrará en el futuro.

Claro, se dirá que, antes de internet, la gente también leía sólo la prensa que le era afín y buscaba los libros que pudieran interesarle. Pero estaba expuesta a una mayor diversidad de opinión, al visitar bibliotecas o librerías, o sencillamente al hablar con personas de su entorno que podían o no compartir sus puntos de vista. En cambio, la conversación virtual es finalmente solitaria: la persona sentada frente a su computadora puede decidir con quién se comunica, acerca de qué y por cuánto tiempo. Esto significa que se está reduciendo el campo del debate entre opiniones distintas y que, cada vez más, estamos leyendo y escuchando sólo lo que nos confirma en nuestras propias creencias. En el mundo de internet, la escucha se está volviendo, en este sentido, una cámara de ecos en lugar de ser el espacio de un intercambio.

No podemos dejar de mencionar otra barrera, también insidiosa, que internet está erigiendo entre nosotros y nuestro entorno. En la medida en la que podemos realizar cada vez más transacciones en la computadora como compras, pagos y transferencias bancarias, rentar videos o bajar películas, comunicarnos con otras personas, escuchar música y ver películas, etc., estamos saliendo cada vez menos al mundo real. Instalados frente a nuestras pantallas, nos estamos volviendo ermitaños electrónicos, cuyo contacto con la realidad pasa, cada vez más, por internet.

Un ejemplo de esta pérdida del diálogo real entre personas reales es el siguiente. Diversas universidades norteamericanas se están topando con un problema nuevo en sus dormitorios: resulta que los estudiantes no son capaces de resolver los pequeños conflictos que puedan tener con sus compañeros de cuarto, porque no están acostumbrados a confrontar directamente a otra persona. Diferencias acerca del aseo, las pertenencias de cada quién, los horarios, las visitas al cuarto, se quedan sin resolver hasta volverse

verdaderos problemas. Y esto sucede porque, en lugar de hablar con el compañero de cuarto, le mandan mensajes de texto agresivos, suben a Facebook críticas o comentarios insultantes, o bien se quejan con terceras personas (sus padres o las autoridades universitarias).[23]

Los menús automatizados

Otro ejemplo de la reducción de la comunicación hoy día es algo que nos ha sucedido a todos: llamamos a nuestro banco, servidor de internet, aerolínea o compañía telefónica, y nos encontramos con un menú automatizado de opciones que nos pide que tecleemos nuestros datos en el teléfono, y que nos dan información de todo tipo, sin jamás conectarnos con un ser humano. Aquí sucede algo difícil de asimilar: no sólo nos está contestando una computadora, sino que se nos pide que le "hablemos" como si nosotros fuéramos también una computadora. Es decir, tanto de un lado como del otro, se ha eliminado al interlocutor humano. Nuestras dudas, preguntas, reclamos, no merecen ser recogidos por un empleado de carne y hueso, ni son considerados dignos de una respuesta personalizada. En una palabra, cuando intentamos comunicarnos con nuestros proveedores de servicios (cada vez más importantes en la vida cotidiana) *no hay escucha alguna*. En aras de la eficiencia y de cierta idea de la atención a clientes, se ha reducido la comunicación a su denominador más bajo: el más escueto intercambio de información numérica. Este fenómeno, que a los consumidores de servicios nos hace rabiar diariamente, es emblemático de todo lo descrito arriba: la despersonalización de la comunicación, la eliminación de todo lenguaje más allá de los datos indispensables, la imposibilidad de expresar emociones o experiencias reales, y un simulacro de atención en lugar de una escucha auténtica. No es casual que tanta gente renuncie a seguir el proceso automatizado; ni es casual que cambie de banco, o de servicio telefónico, con tal de poder acceder a un ser humano al otro lado de la línea.

Incluso, en Estados Unidos, aun cuando el cliente logra comunicarse con una persona, es muy posible que su interlocutor (con quien quisiera hablar de su problema con la computadora o acerca de la entrega de la pizza que pidió hace dos horas) se halle

en la India o Colombia. En efecto, muchas empresas norteamericanas han subcontratado y desplazado sus servicios a otros países para recortar costos, como si diera lo mismo estar aquí o allá. Con esto observamos cómo opera cierto concepto actual de la comunicación, en el cual toda dimensión humana se considera obsoleta, ineficiente o sencillamente innecesaria. Curiosamente, este proceso fue descrito hace ya cincuenta años, cuando muchos escritores empezaron a pensar en los robots y en cómo afectarían nuestra vida cotidiana. También muchas series televisivas y películas, muy notablemente *Odisea del espacio 2001* (1968), previeron una etapa de civilización en la cual nos estaríamos comunicando sólo con computadoras, que poco a poco tomarían el control de nuestras funciones más esenciales. No estaban equivocadas. Si bien ninguno de nosotros ha estado en una estación espacial a la merced de una computadora llamada Hal que tuviera un poder de vida o muerte sobre nosotros, a diario nos enfrentamos a menús automatizados de los cuales dependemos para poder llevar a cabo las transacciones más insignificantes, a la vez que necesarias, de nuestra vida cotidiana. Y en todo ello, lo que se ha eliminado es la escucha, precisamente.

El derecho a la privacidad y a la invisibilidad

Además, esta evolución de la comunicación instantánea se contrapone a algo que habíamos dado por sentado, en las sociedades industrializadas y especialmente en las grandes urbes, desde hace un par de siglos: el derecho a movernos libremente, sin ser monitoreados. Desde el siglo XIX, si no es que antes, los escritores y artistas hablaban de la libertad y la *invisibilidad* que podían tener en la gran ciudad, por oposición al medio rural o provincial, en el cual todo el mundo se enteraba de lo que hacían sus vecinos. Es más, el anonimato urbano —sin hablar de la soledad urbana— ha sido una de las principales características de la vida moderna, extensamente reflejada en la literatura y las artes. Pero parece que esta etapa, en la era postindustrial, está llegando a su fin. Y no sólo por la comunicación instantánea descrita arriba, que hace que seamos *localizables* en todo momento: también nuestros movimientos financieros, de consumo, de todo tipo, son

monitoreados de manera constante. Se ha abierto no sólo el gran ojo del Big Brother imaginado por George Orwell en su novela *1984*; también nos escucha, todo el tiempo, una gran oreja que toma nota de lo que decimos, escribimos y subimos a internet.

Un ejemplo, quizá apócrifo: circuló el rumor, en los días que siguieron al 11 de septiembre de 2001, acerca de un ejecutivo que trabajaba en una de las Torres Gemelas de Nueva York. Se había ausentado del trabajo, en esa fecha, para tener un encuentro amoroso en un hotel. Cuando salió de ahí por la tarde, encontró en su celular docenas de mensajes de su esposa quien, angustiada, lo buscaba con insistencia tras la destrucción de las Torres Gemelas. Entonces, él le habló y, a su pregunta sobre dónde estaba, contestó, con naturalidad, que estaba en su oficina. Así quedó al descubierto, sin la menor duda, su *affaire* extramarital. Éste no es más que un ejemplo extremo de lo que puede suceder en la era del celular. Pensamos que, al tratarse de un medio de comunicación que funciona independientemente de dónde estemos, podemos mentir acerca de nuestra ubicación verdadera —y, de hecho, muchísima gente lo hace. Decimos que ya estamos cerca, cuando en realidad no hemos salido de la casa; decimos que estamos trabajando, cuando seguimos con los amigos en el restaurante. Pero olvidamos que la comunicación instantánea deja huella, y que subsisten formas de saber dónde y con quién estamos. La gran libertad de movimiento que nos han dado el celular e internet es falaz; los mensajes que pensamos poder ocultar acaban por ser descubiertos. ¿Por qué? Porque las relaciones humanas son mucho más complejas que el simple intercambio de información que permite la tecnología.

Este tipo de descubrimientos ocurre ya con cierta frecuencia. En Estados Unidos, los abogados dedicados al divorcio han advertido que cada vez más demandas de divorcio por adulterio se basan en mensajes de texto y voz y en correos electrónicos que no han sido debidamente eliminados. Asimismo, las asociaciones civiles dedicadas a los derechos individuales han expresado su alarma por los datos privados que pueden obtenerse en internet y particularmente en las redes sociales como Facebook. Ha surgido así una paradoja: el mundo de internet y de la comunicación instantánea nos obliga a escuchar muchas cosas que preferiríamos no saber, y a la vez nos ha vuelto más transparentes acerca de la

vida íntima que no quisiéramos compartir. De igual manera, cuando deseamos una atención inmediata a nuestros mensajes, no siempre nos llega; y, cuando no queremos que nos estén monitoreando, no tenemos ninguna garantía de que esto no sucederá. El principio básico de la comunicación —que debe ser un acto voluntario— se está perdiendo. Estamos en comunicación cuando no lo queremos, y no lo estamos cuando más lo desearíamos. Nuestra escucha, facultad a nuestro servicio, se ha vuelto *aleatoria* e *ingestionable*.

De esta forma, la comunicación instantánea y virtual que parecía darnos más libertad en ciertos niveles, en otros nos vuelve cautivos: de los demás, quienes no nos contestan tan rápido como quisiéramos, o bien que intentan engañarnos; y de nosotros mismos, con toda nuestra carga de expectativas, fantasías, deseos, temores e inseguridades.

El populismo cibernético

Otra ilusión que promueve internet es la de una *igualdad* entre los usuarios. Como todos estamos conectados y podemos enviarle un mail o un chat a casi cualquier individuo del planeta, a veces albergamos la fantasía de estar a un paso (o, mejor dicho, a un "clic") de personas que nunca podríamos conocer en la realidad: actores, artistas, políticos, millonarios… Se trata de una ilusión deliberadamente cultivada por toda clase de gente famosa, precisamente para simular que son *accesibles*, atentos a nosotros: en suma, para darnos la impresión de que nos están escuchando. Ya no tenemos por qué limitarnos a ser fans de tal cantante, cuando podemos ser sus "amigos" y escribirle, de manera fácil e instantánea, cuando queramos.

Empero, tal supuesto es enteramente falaz. Me parece a la vez extraño y muy interesante, psicológicamente hablando, que un joven pueda creer que su mail dirigido a Ricky Martin será realmente leído, e incluso contestado, por un artista de ese calibre. Creo que, en el fondo, nadie podría pensarlo. Pero entonces, ¿de qué se trata? Observamos aquí varios fenómenos.

En primer lugar, tales contactos nos dan una ilusión de cercanía, de amistad y pertenencia que es, a todas luces, falsa. Podemos suponer que alguien como Ricky Martin tiene un equipo de

asistentes, o bien un sistema preprogramado, que se dedica, en el mejor de los casos, a leer sus correos y a mandar respuestas más o menos estandarizadas, si no es que automatizadas, del tipo "gracias por su interés, Ricky Martin le manda un cordial saludo y lo mantendrá informado de sus próximos conciertos". Lo curioso del asunto es que el fan pueda alegrarse de recibir tal correo, o tal información, como una auténtica respuesta del cantante; que pueda, de alguna manera, sentirse conectado a él. Aquí vemos, de nuevo, esta necesidad, muy de nuestra época, de sentirnos escuchados no sólo por nuestros seres queridos, sino por las personas que admiramos a distancia.

Un grupo de personas que ha logrado capitalizar y cooptar esta necesidad de una forma particularmente engañosa es la clase política. Hoy día, en lugar de comunicarse física y directamente con sus votantes en las plazas públicas, no sólo acuden a los medios masivos sino que, además, crean una página en Facebook o se registran en Twitter; en el mejor de los casos, escriben (o mandan escribir) un blog, al cual todos podemos responder. Al hacerlo, nos sentimos escuchados y "en contacto". Los personajes políticos cultivan así una imagen populista de cercanía, de ser "como cualquier gente" y de estar a nuestro alcance, que es enteramente falsa. Esta forma de "acercarse" al público se está extendiendo cada vez más, sobre todo después de la gran movilización cibernética, con millones de adherentes, que logró Barack Obama en su campaña presidencial.

Esta supuesta cercanía ha sido proclamada, por muchos observadores, como una nueva modalidad de la democracia: una democracia interactiva y por tanto "real", en la cual los votantes se hacen escuchar y participan activamente en las políticas que les afectan, a través de su *feedback*. Se trata, por supuesto, de un engaño. Si bien tal modalidad puede tener sentido en una auténtica democracia, en la cual la opinión pública de veras cuenta, en muchos otros países éste no es el caso, por más tweets o mails que enviemos a nuestros gobernantes. Se trata de un simulacro de intercambio, cuando en realidad no hay escucha alguna.

Habiendo dicho esto, la comunicación horizontal por celular e internet entre ciudadanos ha ayudado a promover movimientos democráticos que no hubieran prosperado sin ella. En países como

Irán, Tailandia o Egipto, constituye un eficaz medio de movilización de masas por parte de la oposición, en ausencia de una prensa libre y otras formas de expresión. Diversas minorías, por ejemplo mujeres u homosexuales en algunas partes del mundo, han aprovechado esta manera de difundir instantáneamente redadas, encarcelamientos, ejecuciones u otras violaciones de sus derechos, para movilizar la opinión pública, incluso a nivel mundial. Ciertamente, existen grandes oportunidades en este sentido.

Pero en el mundo occidental industrializado, las redes sociales han servido ante todo para darnos la ilusión de vivir en un mundo interconectado, en el cual somos escuchados y tenemos acceso a los poderes fácticos, en una cercanía virtual sumamente engañosa.

Entonces, tanto a nivel individual como social y político, nos estamos haciendo una serie de ilusiones acerca de la escucha. Creemos, al mandar nuestros tweets o mensajes de texto, que nos estamos comunicando con alguien y que estamos teniendo algún impacto. Creemos pertenecer a algo, dar a conocer nuestras voces… pero es falso, como lo han sido todas las plegarias dirigidas a un universo remoto, que no tiene por qué atender a nuestras muy personales preocupaciones.

VI

La escucha especializada: la psicoterapia y el sector servicios

Mucha gente se pregunta cuál es el propósito de consultar a un psicoterapeuta cuando podría hablar con igual facilidad, a menor costo y por más tiempo, con un amigo. La respuesta es compleja y no será posible en este breve ensayo desarrollarla plenamente. Pero tiene que ver con la forma de escuchar, muy particular, de un psicólogo o psicoanalista. Intentaré sintetizar aquí algunas de las características de esa escucha, aunque sea de manera necesariamente abreviada y simplista, partiendo de la pregunta: ¿En qué difiere la escucha terapéutica de una escucha amistosa?

En primer lugar, no todo se puede compartir con los amigos: por pudor, por consideración… Además, cada quien tiene áreas oscuras, sentimientos de los cuales podría avergonzarse o de los cuales ni siquiera tiene una consciencia plena. Por ejemplo, a veces la gente dice estar triste cuando en el fondo está enojada (pero no quiere o no puede reconocerlo), sentirse contenta del éxito ajeno sin poder admitir en sí misma la envidia, o bien, declara amar sin percibir una parte de odio o resentimiento. Los psicólogos están entrenados para discernir las emociones sutiles, a veces ocultas o contradictorias, de una manera más fina y completa. Otra diferencia: los amigos suelen escuchar con más atención lo que les interesa o les toca de cerca, mientras que un psicólogo, al no tener interés propio ni vínculo personal con su paciente, puede escuchar todo lo que éste diga con el mismo cuidado y sin seleccionar lo que le agrade o no.

En segundo lugar, los amigos no siempre están disponibles ni dispuestos a darle a uno su plena y exclusiva atención durante mucho rato. En una relación de amistad se espera una reciprocidad, en la cual hay una alternancia, de modo que a cada persona le toca sucesivamente hablar de sí misma; poca gente tolera quedarse callada o dejar de hablar de sus propios asuntos durante mucho tiempo. En cambio, en la psicoterapia no existe tal reciprocidad: el paciente puede hablar sin interrupción, sin tener que ceder su espacio al otro. El intercambio está (o debe estar) completamente enfocado en la problemática del paciente. Los asuntos personales del terapeuta no tienen cabida en la conversación: antes bien, el psicólogo está al servicio del paciente y debe callar sus propios

problemas.

Tercero, los amigos no están entrenados para hacer las preguntas necesarias, ni reconocer los síntomas de los trastornos psicológicos, ni para ofrecer interpretaciones, ni generar soluciones, ni saben guiarnos hacia los cambios requeridos para resolver un problema personal. Pueden dar su opinión y ofrecer consejos, e incluso regañarnos: cosas que un psicólogo, por lo general, no debe hacer. Su tarea principal, según la escuela a la que pertenezca, es ayudar al paciente a entenderse o a cambiar de conductas, enseñarle a comunicarse de manera más clara y congruente, o bien, transformar su forma de pensar o de relacionarse con los demás… Para ello, se basa no sólo en conocimientos teóricos especializados, sino en su experiencia clínica —elementos que los amigos no tienen. Sea dicho de paso, no es necesario, para ello, que el terapeuta haya vivido lo mismo que el paciente: gracias a los cientos o miles de casos que ha tratado, su comprensión de la vida va mucho más allá de su historia personal.

En cuarto lugar, el contexto de la sesión de terapia promueve la honestidad: al paciente le queda claro que su inversión de tiempo y dinero no le servirá de nada si no es absolutamente honesto. Lo mismo no puede decirse de una conversación con amistades o familiares, con los cuales uno intenta cuidar la imagen, o preservar la relación, sin incomodar o preocuparlos… Asimismo, la confidencialidad de la psicoterapia ayuda a la gente a expresarse con toda libertad: sabe que lo que diga permanecerá entre cuatro muros. Esto no siempre es el caso con las amistades, y menos aun con los familiares, de cuya discreción uno puede dudar. Debido a lo anterior, aunque parezca paradójico, resulta más fácil para la mayoría de la gente abrirse con un profesional relativamente desconocido que con sus seres queridos.

El paciente puede estar seguro de que el terapeuta está ahí sólo para él y para escucharlo con plena atención. Esto es especialmente relevante para personas que no sienten merecer tal atención, que padecen una baja autoestima: el tener enfrente a alguien que las escucha atentamente les ayuda a sentirse importantes y merecedoras de atención. Algunos objetarán que la escucha del terapeuta no es “desinteresada” pues no es gratuita, sino que se tiene que pagar por obtenerla. Sin embargo, vale la pena recordar

dos cosas. Estamos dispuestos a remunerar los servicios de abogados y médicos, sin dudar de su capacidad de atendernos con profesionalismo. ¿Por qué sería diferente con el psicólogo? Por otra parte, si bien los psicólogos dependen del conjunto de sus pacientes para ganarse la vida, no dependen de ninguno de ellos en particular; los pacientes individuales van y vienen, mientras que la consulta permanece.

Lo más importante para nuestro tema es que los psicoterapeutas, además de todo esto, están formados para escuchar de manera especializada y muy distinta de la que podemos esperar en otro contexto. A continuación examinaremos en qué consiste esta diferencia y veremos asimismo que las diversas escuelas de psicoterapia utilizan formas de escuchar muy distintas entre ellas. Hay pocos puntos comunes entre la escucha de un psicoanalista, por ejemplo, y la de un terapeuta familiar, un hipnoterapeuta, un psicólogo especializado en intervención en crisis, o un practicante de terapia breve. También existen diferencias entre la forma de escuchar del psicólogo, el psicoanalista y el psiquiatra quien, al ser médico, además de fungir como psicoterapeuta, puede recetar medicamentos. Así como las metas y métodos de trabajo difieren entre todos estos profesionales de la salud mental, también su forma de escuchar —es decir, el cómo, por qué y para qué de su escucha— resulta muy distinta según su formación.

¿Qué escuchan los psicoterapeutas?

Existen algunas características comunes a casi todas las escuelas de psicología en su forma de escuchar, que intentaré resumir a continuación.

Quizá la característica principal de la escucha terapéutica o clínica sea la de una atención plena y sin interrupción. Esto difícilmente ocurre en un contexto amistoso o social, en el cual siempre habrá distracciones externas, digresiones, pausas y una alternancia en la atención de una persona hacia la otra. El psicólogo, en cambio, no sólo pone a disposición del paciente cierta *cantidad* de tiempo, sino también cierta *calidad*: se trata de un tiempo concentrado, dedicado exclusivamente a la problemática planteada por el paciente.

Otra característica central de todas las modalidades terapéuticas es la de una escucha incondicional y sin juicio. El psicólogo debe escuchar con ecuanimidad todo lo que se le diga, por doloroso, sorprendente, irracional o penoso que sea, sin traer a colación reacciones, opiniones o valores personales. El paciente debe sentir que todo lo que exprese será tomado en cuenta, que todo lo que le suceda importa, y que no será juzgado por actuar de una forma u otra.

Estos factores son esenciales en la creación del llamado *rapport*, elemento clave en toda relación terapéutica. Éste puede considerarse una expresión de la empatía, que a su vez denota nuestra capacidad para sentir lo que siente otra persona: ponernos en su lugar y entender sus sentimientos, pensamientos y motivaciones; en pocas palabras, imaginar el mundo visto a través de sus ojos, en una perspectiva no sólo intelectual sino afectiva. Crear el *rapport* —es decir, lograr que el paciente se sienta escuchado y entendido a nivel no sólo racional sino emotivo— es tarea central del psicoterapeuta. Y su principal herramienta para lograrlo es la calidad de su escucha. Ésta suele incluir: mirar a los ojos a la persona (salvo cuando está en el diván, evidentemente) y ponerle atención sin interrumpirla, guardando silencio mientras habla; dar señales de haber comprendido lo que dice, con palabras o gestos; y espejear en cierto grado su lenguaje no verbal, como lo veremos más abajo.

Ahora bien, los psicoterapeutas intentan escuchar no sólo lo que dice el paciente, sino también *lo que no dice*. Para ello observan constante y minuciosamente su lenguaje no verbal: los movimientos del cuerpo, gestos, expresiones faciales, tono de voz. Cualquier incongruencia, por ejemplo que el paciente diga que se siente bien en un tono de voz desanimado, se nota y, a veces, se comenta. Los lapsos inconscientes (decir un nombre por otro, una cosa por otra, “olvidarse” de mencionar algo importante) se registran y, a veces, se interpretan.

De forma continua se observa el contenido emocional de lo que el paciente expresa, y se intenta reflejárselo para que aprenda a discernir con mayor exactitud lo que le sucede internamente. Parece paradójico, pero es sorprendente, en muchas personas, la falta de consciencia acerca de sus propios sentimientos. A muchos

individuos se les dificulta sentir a cabalidad lo que les sucede a nivel emocional: dicen sentirse bien, cuando visiblemente están molestos; dicen que tal evento traumático no les ha afectado, cuando el temblor de sus manos revela lo contrario; declaran no ser celosos, a pesar de su resentimiento evidente contra una pareja infiel. En muchos casos, se trata de cierta pobreza semántica: por ejemplo, mucha gente dice que se siente mal, sin poder distinguir si ese malestar está hecho de tristeza, estrés, decepción, enojo o simple cansancio. Parte de la tarea del psicoterapeuta es ayudarle a poder sentir y verbalizar sus emociones con mayor precisión, no sólo para conocerse mejor sino también para poder manejar mejor su vida afectiva.

De igual forma, en algunas escuelas de psicología se intenta explicitar las ideas o creencias que subyacen, en cada individuo, su forma de pensar, sentir y relacionarse con los demás. Muchas personas no se dan cuenta que albergan siempre el temor a ser rechazadas, y que eso afecta sus relaciones interpersonales; o bien, que sistemáticamente buscan la aprobación ajena; o que suelen desconfiar de todo el mundo; o que esperan siempre ser mimados y atendidos. En muchos casos, no tienen consciencia de los hábitos mentales que les hacen reaccionar de manera inadecuada y repetitiva ante los eventos de la vida.

Para algunas escuelas de psicoterapia, ante todo las de corte cognitivo o psicoanalítico, sigue siendo central una idea de Freud, según la cual una de las metas de la terapia es hacer consciente lo inconsciente. Todos transitamos por la vida con ciertas distorsiones en nuestra manera de pensar, sentir y relacionarnos; y uno de los propósitos de la psicoterapia es volvernos conscientes de ellas y, en su caso, cambiarlas o eliminarlas.

Es por ello que la mayoría de los psicoterapeutas están siempre atentos a los llamados mecanismos de defensa, que son inconscientes e involuntarios. Esto constituye una capa más en la escucha clínica: tomar nota de la represión, denegación, proyección y demás mecanismos que subyacen tanto a las conductas como al discurso de cada persona.

Otro requisito para el psicólogo es poder aguantar el silencio del paciente. A veces éste se quedará callado durante algunos minutos: es necesario esperarlo, sin interrumpir su tiempo de reflexión, de

rememoración o de síntesis interna… Podría parecer fácil, pero no lo es: estamos acostumbrados, desde muy pequeños, a “llenar” los huecos en una conversación o bien a aprovechar las pausas para introducir nuestros propios comentarios. En un intercambio social o amistoso, el silencio puede incluso incomodarnos, porque puede denotar en la otra persona aburrimiento o molestia. Sin embargo, en el contexto terapéutico tiene otro significado: puede ser una señal de resistencia al tratamiento, de procesamiento interno o de algún *insight* importante… Al terapeuta le corresponde respetarlo e interpretarlo correctamente, como parte de su escucha.

Al mismo tiempo, el psicólogo debe tener en mente, en todo momento, la historia del paciente: los datos principales de su pasado, su estructura familiar, su historia académica y laboral, etc., para poder entender mejor lo que le sucede y, en su caso, hacerle ver la relación entre pasado y presente. De igual manera, debe recordar sesiones pasadas —aunque se remonten a años atrás— que pudieran esclarecer o complementar el trabajo actual. Esta escucha, muy peculiar, que alterna entre pasado y presente, es crucial en la psicoterapia. De hecho, una de las funciones del terapeuta es fungir como testigo de la vida del paciente: le incumbe recordar eventos, sueños o palabras de tiempo atrás, que en su momento le parecieron relevantes y que el propio paciente pudo haber olvidado. Parte de la escucha terapéutica es, entonces, la rememoración.

Otra faceta de la atención del terapeuta consiste en preguntarse, de manera constante, ¿hacia dónde va la terapia? ¿Dónde estamos en el plan de tratamiento? ¿Cómo avanzar hacia las metas que hemos acordado? Una de las reglas de la terapia es que lo que ocurra en la sesión debe servir para algo. En ningún momento se trata de una conversación anodina, como la que solemos tener con nuestras amistades. Si el paciente habla de una película que vio, el terapeuta no debe responder con su propia opinión, como lo haría en un intercambio social, sino sacarle provecho a todo lo que exprese el paciente para los fines terapéuticos que se hayan fijado. Nada es gratuito en la psicoterapia; todo tiene un significado y una función.

Vale la pena abordar aquí el tema de la curiosidad. Casi por definición, a los psicólogos les interesa la vida de los demás; en especial si el caso es inusual o el paciente les simpatiza, les gustará

conocerlo mejor. Sin embargo, les incumbe circunscribir esa curiosidad natural. A veces quisieran saber qué piensa el paciente de algún tema que también les apasiona, del acontecer nacional, de alguna película… pero violarían entonces la regla según la cual deben estar siempre al servicio del paciente y no de sus propios intereses.

Un ejemplo: muchos pacientes homosexuales me han comentado que, en terapias anteriores, tuvieron que responder a la curiosidad de sus terapeutas heterosexuales acerca del medio gay, las prácticas sexuales o los códigos gay que les resultaban desconocidos. Acababan por darles clase a sus terapeutas, que anteponían su propia curiosidad por estos temas a la problemática del paciente que no necesariamente tenía que ver con su orientación sexual. Idealmente, esto no debería suceder. El terapeuta debe tener los conocimientos suficientes acerca de la población a la que trata para no tener que pedirle la información de la cual carece: ejemplo de la curiosidad que no está al servicio del paciente sino del terapeuta que, en cierto sentido, utiliza a su interlocutor para llenar sus propias lagunas o responder a sus propias inquietudes. Por lo tanto, es parte importante de la escucha del terapeuta aprender a controlar su curiosidad natural para que siempre esté al servicio del tratamiento.

Otro elemento crucial en esta escucha es permanecer atento a la relación entre paciente y terapeuta, de momento en momento. Para ello se examinan constantemente las reacciones y la actitud del paciente: ¿se muestra amable, hostil, aburrido, frente al psicólogo? ¿Acepta, rechaza o minimiza los comentarios de este último? ¿Espera obtener la aprobación del terapeuta o, al contrario, ser criticado, regañado, rechazado, abandonado? Detectar las motivaciones, expectativas y sentimientos hacia el terapeuta —lo que los psicoanalistas llaman la transferencia— es parte esencial de la tarea del psicólogo.

Además, luego debe decidir qué hacer con esas expectativas: ¿cumplirlas?, ¿frustrarlas?, ¿reflejarlas, es decir verbalizarlas?, ¿interpretarlas?, ¿tomar nota para poder mencionarlas más tarde? El terapeuta debe examinar y ponderar sus reacciones a todo lo que diga o haga el paciente. ¿Debe mostrarse sorprendido, imperturbable, empático, ante lo que le narre este último? ¿Guardar

silencio o responder? ¿Expresar acuerdo o no? ¿Intentar profundizar en el tema de un momento dado, o esperar lo que sigue en el discurso del paciente? Éstas son algunas de las preguntas que un psicoterapeuta debe hacerse constantemente, y que por tanto forman parte de su escucha profesional.

Además, debe estar pendiente de sus propios sentimientos internos hacia el paciente. ¿Se siente aburrido? ¿Irritado? ¿Impaciente? ¿Halagado? ¿Seducido? Estas reacciones posibles, que forman parte de la llamada contratransferencia, son herramientas sumamente útiles en la psicoterapia, en parte porque dan al psicólogo una indicación del efecto que puede tener el paciente no sólo en él, sino en las personas de su entorno: pareja, padres, hijos, colegas… Si el terapeuta se siente agobiado por las quejas constantes del paciente, al término de una hora, ¿cómo se sentirán sus familiares que tienen que escucharlas día tras día? ¿Cómo puede ayudar al paciente a cambiar de actitud o a expresarse de manera diferente?

De igual manera, le corresponde al terapeuta estar pendiente del desarrollo de la sesión: tiene que conducirla hacia un final más o menos satisfactorio, para que el paciente se vaya, si no tranquilo, por lo menos habiéndose sentido escuchado y comprendido, y con la sensación de que la hora le sirvió —en dos palabras, con esperanza. Por otra parte, y esto según el tipo de terapia que practique, también debe pensar en la próxima sesión para dejarla de alguna manera preparada y, a veces, planeada. No siempre es fácil cerrar bien una sesión; sin embargo, es una de las tareas que el psicólogo debe integrar a su forma de escuchar y responder al paciente.

En todos estos elementos observamos que se trata de una escucha crítica (no en un sentido de juicio, sino de análisis), es decir, observadora y activa, que de alguna manera *estudia* al paciente en forma constante. Es por ello que (contrario a lo que piensa mucha gente) el terapeuta no se aburre: cada caso es nuevo, como lo es cada libro que pueda uno leer —aunque los grandes temas, en ambos casos, sean siempre los mismos: la identidad, el amor, la familia, la pérdida, el conflicto interno o externo, las aspiraciones y fantasías… La temática de la condición humana no es muy extensa; los mismos problemas suelen repetirse en cada

persona. Sin embargo, la forma de vivirlos y de entenderlos cambia en cada individuo, y esto es lo que hace siempre interesante el ejercicio de la psicoterapia.

La escucha terapéutica rastrea, no lo mismo, de sesión en sesión, sino lo nuevo, lo diferente: busca detectar y entender qué ha cambiado desde la sesión anterior, en el proceso de transformación que es la meta última de toda psicoterapia. Por ello, el aburrimiento es poco frecuente en la escucha terapéutica, contrario a lo que sucede a veces en el intercambio social; pero si sucede, debe aprovecharse como instrumento diagnóstico.

En conclusión, la escucha clínica puede definirse, ante todo, en función de lo que no es: no es una escucha amistosa, recíproca, espontánea, ni natural. Se trata de una habilidad aprendida y cultivada, hecha de empatía pero a la vez de distancia; de curiosidad, pero sólo al servicio del tratamiento; de paciencia, pero con fines estratégicos; que alterna entre pasado y presente; y que tiene varios propósitos, más allá de cualquier conversación social. Primero, la escucha clínica tiene un componente diagnóstico: nos ayuda a entender el problema, detectar mecanismos de defensa, observar el lenguaje no verbal, el rango emocional y los hábitos comunicacionales del paciente. Segundo, nos permite tomar nota de nuestras propias reacciones internas. En tercer lugar, nos sirve para encontrar la mejor manera de cambiar la forma de pensar, sentir, comunicarse y relacionarse del paciente. Finalmente, desde el primer minuto de la primera sesión, la calidad de la escucha juega un papel central en establecer y mantener el *rapport* entre terapeuta y paciente, ingrediente central en toda terapia exitosa.

Estos niveles de la escucha terapéutica necesitan aprenderse y practicarse; no suelen aparecer de manera natural en los estudiantes de psicología, y menos aún en las personas que no se dedican a la psicoterapia. No se trata de una habilidad innata, aunque no dudo que haya gente más dispuesta, por temperamento y aprendizaje temprano, a poder escuchar de esta forma. Aun así, es indispensable desarrollar largamente la capacidad de concentración y de atención, así como una gran paciencia y la madurez para poder poner de lado los problemas propios, sin por ello “engancharse” emocionalmente con los ajenos.

A continuación presentaré un par de ejemplos de la escucha

terapéutica, para dar una idea de lo diferente que puede ser según las convicciones teóricas, las metas y formas de trabajar de los psicoterapeutas. Se observará que cada quien rastrea lo que le parece más relevante según su formación, y le pone menos atención a lo demás. La escucha es siempre selectiva, nos demos cuenta de ello o no; pero en este tipo de escucha lo es deliberadamente.

La escucha del hipnoterapeuta

Una escucha muy particular es la de los hipnoterapeutas, es decir, los psicólogos que utilizan la hipnosis. Es quizá la forma de escuchar que más observa el lenguaje no verbal de la persona: su respiración, gestos, pequeños movimientos involuntarios en los párpados o las extremidades… El hipnoterapeuta suele incluso ajustar el ritmo de su respiración al del paciente para crear *rapport* y poder después ralentar o acelerar su propio ritmo, según el momento, e inducir así al paciente a hacer lo mismo. Para ver los pequeños movimientos involuntarios característicos del inicio del trance hipnótico, el terapeuta aprende a usar su visión periférica, más sensible al movimiento que la central. Esta atención concentrada y minuciosa constituye una faceta de la escucha utilizada en algunas modalidades de terapia como la hipnoterapia y la Gestalt. En este último enfoque, importa mucho el lenguaje corporal que revela cómo el paciente vive el problema en su cuerpo, por ejemplo, al concentrar la tensión en el cuello o en las manos —indicadores que serán utilizados en el trabajo terapéutico. Por otra parte, en varias escuelas de terapia, el imitar las posiciones, movimientos, gestos del paciente, sin hacerlo de manera demasiado obvia, es una de las formas de crear el *rapport*: sin saber por qué, el paciente se siente de alguna manera reflejado y entendido.

La escucha en busca de soluciones

Otra forma de escucha que utilizan ciertos psicólogos es la que va enfocada a buscar soluciones, que rastrea en la historia del paciente ejemplos de éxito o de resolución de problemas. ¿Cómo ha enfrentado tal problema en el pasado? ¿Qué ha funcionado para él en situaciones similares? ¿Cuáles son sus recursos internos y cómo

puede aprovecharlos? En otro ejemplo, a los terapeutas de corte sistémico les interesa menos escuchar el porqué de un problema, que cómo se manifiesta en el presente, para quién es un problema, cómo reaccionan los demás, y qué interacciones se dan a su alrededor.

Según Patricia Cadena, especialista en terapia breve sistémica: "Busco saber el cómo y el para qué. Al inicio, es difícil porque la gente siempre contesta con el porqué y yo no trabajo con los porqués. Entonces repito mis preguntas hasta obtener el cómo del problema: cómo es que es un problema, cómo se manifiesta y cómo reaccionan los demás. Soy muy respetuosa al hacer estas preguntas y la gente se queda pensando. Me tengo que esperar, la gente repite por qué es un problema y entonces pregunto, para acercarme al cómo, desde cuándo es un problema y para quién es un problema. Siempre trabajo con la interacción entre el cliente[24] y las personas a su alrededor: cómo reaccionan los demás, qué hacen al respecto. Luego busco qué han hecho para tratar de solucionarlo".

En este enfoque cuentan mucho las palabras exactas que usa el cliente, porque revelan no sólo la naturaleza del problema sino cómo la persona lo ve y cómo lo vive en su relación con los demás. Es importante usar con él su mismo lenguaje (por ejemplo, si usa metáforas y de qué tipo) para "adentrarse" en su visión del mundo y tener en él un mayor impacto. Para los practicantes de este tipo de terapia, el énfasis está en el presente y hay poca exploración del pasado; no se promueve la expresión catártica de los sentimientos, considerada poco útil para la resolución de problemas: "La escucha está enfocada en encontrar soluciones, y se limita al aquí y ahora. No busco las raíces históricas en el pasado, sólo busco en el pasado los datos familiares y biográficos que me puedan servir. Pregunto cómo se comunicaban en la familia, cuál era la dinámica, quién se enojaba con quién, etc."

Este enfoque pragmático y altamente selectivo no cancela, sin embargo, la existencia de la empatía. En palabras de Patricia Cadena: "Sin empatía no puedo trabajar. Para mí, la empatía significa que el problema me provoque alguna sensación o sentimiento. La persona me puede caer bien o mal, pero tiene que ocurrir algo. Si me cae mal, me pregunto por qué. Si me enojo, también. Reviso la respuesta conmigo; tengo conmigo misma un

diálogo interno constante. Creo que ésa es una de las tareas principales del terapeuta. Además, me parece muy rica, para los clientes y para nosotros; nos enriquece como personas".[25]

En la llamada terapia colaborativa, derivada de la terapia familiar y sistémica, el terapeuta se sitúa deliberadamente en una posición de ignorancia, para hacer preguntas que abran una nueva visión del problema. Según Harlene Anderson y Harold Goolishian, exponentes de esta escuela, "las acciones y actitudes del terapeuta expresan la necesidad de saber más acerca de lo que se ha dicho, y no transmiten en modo alguno opiniones y expectativas preconcebidas acerca del cliente, el problema o lo que deba cambiarse… El terapeuta no 'sabe', *a priori*, cuál es la intención de ningún acto… A la vez que aprende, es curioso y toma en serio los relatos, el terapeuta se une al cliente en la exploración de la comprensión y la experiencia de éste. Así, el proceso de interpretación, la lucha por comprender… se convierten en una acción conjunta, de colaboración".[26] Esto le permite al cliente crear una nueva forma de verse y de entender su vida y, por ende, de encontrar soluciones alternativas al problema que lo ha traído a terapia.

Se trata por tanto de una escucha especializada y de alguna manera artificial, basada en una curiosidad activa y empática, que busca adentrarse en el mundo del cliente para ayudarle a encontrar caminos nuevos a partir de su propia experiencia reformulada. Notemos de paso que, en todos estos enfoques, las actitudes del paciente hacia el terapeuta (de enojo, seducción…) —es decir, la transferencia— no se consideran de particular interés para resolver el problema.

La escucha flotante del psicoanalista

En cambio, la escucha psicoanalítica da una importancia central a la transferencia y está siempre atenta a ella como herramienta indispensable al tratamiento. Ésta tiene una función diagnóstica: le permite al analista detectar la raíz histórica de la problemática del paciente, así como sus mecanismos de defensa. Por otra parte, la interpretación de la transferencia (es decir, el hecho de reflejarle al paciente, también llamado *analizando*, sus reacciones ante el

analista, que repiten su relación temprana con sus padres u otras figuras importantes) es parte central de la llamada cura psicoanalítica.

Pero el elemento central de la forma de escuchar psicoanalítica es lo que Freud llamó la *atención flotante*, que describió con detalle en un ensayo de 1912 intitulado "Consejos al médico en el tratamiento psicoanalítico".[27] En este enfoque, el analista debe dejar de lado toda idea o expectativa previa, así como su forma habitual de poner atención: no debe hacerle más caso a un dato que a los demás, ni hacer selección alguna de lo que le parezca útil o relevante, ni intentar retener nada en particular. Al contrario, debe "acogerlo todo con una igual *atención flotante*". Y esto por varias razones: "Nos ahorramos de este modo un esfuerzo de atención imposible de sostener muchas horas al día y evitamos un peligro inseparable de la retención voluntaria, pues en cuanto esforzamos voluntariamente la atención con una cierta intensidad comenzamos también, sin quererlo, a seleccionar el material que se nos ofrece: nos fijamos especialmente en un elemento determinado y eliminamos en cambio otro, siguiendo en esta selección nuestras esperanzas o nuestras tendencias. Y esto es precisamente lo que más debemos evitar. Si al realizar tal selección nos dejamos guiar por nuestras esperanzas, correremos el peligro de no descubrir jamás sino lo que ya sabemos y si nos guiamos por nuestras tendencias, falsearemos seguramente la posible percepción. No debemos olvidar que en la mayoría de los análisis oímos del enfermo cosas cuya significación sólo *a posteriori* descubrimos".[28]

Es importante notar que la escucha flotante es el corolario de la regla fundamental del psicoanálisis que se le exige al analizando: que diga todo lo que le pase por la mente, sin censura alguna, por irrelevante, tonto o vergonzoso que le parezca. Es decir, a la libre asociación del analizando corresponde la atención flotante del analista, quien debe escuchar "sin sustituir con su propia censura la selección a la que el enfermo ha renunciado… Debe orientar hacia [el] inconsciente emisor del sujeto su propio inconsciente, como órgano receptor".[29] En un ensayo posterior (1923), Freud recalcó la importancia crucial de esta forma de escuchar: "La experiencia mostró… que lo mejor y más adecuado que el médico analizador podía hacer era abandonarse a su propia actividad mental

inconsciente, conservándose en un estado de atención [flotante]; evitar en lo posible toda reflexión y toda producción de hipótesis conscientes; no querer fijar especialmente en su memoria nada de lo oído, y aprehender de este modo, con su propio inconsciente, [el] inconsciente del analizado".[30]

Como observamos, este enfoque difiere de forma radical de la escucha de los tipos de psicoterapia mencionados antes, aunque ciertamente requiere el mismo grado de aprendizaje y disciplina. Pero no se distingue sólo por el concepto de la atención flotante, sino que da una importancia central al *silencio del analista*, como parte fundamental de su escucha.

Para Margarita Gasque, analista lacaniana, no se trata sólo de un silencio exterior sino también de un silencio interior que corresponde a un estado de consciencia expandido: "ofrezco un espacio donde el paciente pueda escucharse a sí mismo, un espacio de resonancia donde pueda producir sus propias respuestas a sus propias preguntas… Esta escucha es activa, porque produce efectos. No se trata de un diálogo, pero tampoco es monólogo: el analista está presente. No respondo a sus preguntas, no doy respuestas obturadoras, no concluyo ni ofrezco soluciones; creo un terreno, un espacio artificial, donde el paciente se encuentra consigo mismo… se escucha a sí mismo, entra más profundo en sí mismo. [En el diván,] al no verme, tiende menos a pedir respuestas; al no observar mis gestos o reacciones, su discurso cambia… Lo fascinante de la escucha en análisis es que el paciente, además de aprender a escucharse a sí mismo, también aprende que él es responsable de sus actos y decisiones, que él va creando su vida. Aprender a escucharse a sí mismo en el análisis, asumir la responsabilidad de su vida, también lo lleva a escuchar mejor a los demás, de otra manera. Y esto tiene efectos más allá del propio paciente, influye también en la gente a su alrededor; su escucha lo transforma y también transforma a los demás".[31]

¿Existe una escucha "objetiva" en la psicoterapia?

Creo que ha quedado claro que los practicantes de diferentes escuelas escuchan a sus pacientes de forma muy distinta, en función de su formación teórica pero también de las metas que se proponen

alcanzar. Más allá de ello subsiste, sin embargo, una pregunta que mucha gente se hace: ¿Es "objetiva" la escucha de un psicólogo? ¿Es imparcial en su manera de apreciar un problema, por ejemplo, de pareja? Después de todo, mucha gente busca su ayuda precisamente por estas razones: para obtener la opinión "objetiva" e "imparcial" de un experto, acerca de su situación.

La vasta mayoría de los psicólogos probablemente respondería que la pregunta está mal planteada, que su trabajo consiste no en registrar los *hechos* en la vida de una persona, sino *cómo* los hechos la han afectado: cómo los interpretó, qué hizo al respecto, de qué manera subsisten sus efectos en su vida actual. El mismo suceso, por ejemplo, haber reprobado un año en la escuela, puede resultar traumático para la vida subsiguiente de una persona, y haber sido irrelevante para otra. Aun los eventos mayores, como la muerte de su madre, pueden afectar de manera distinta a dos individuos. Por eso es que a los psicólogos no les interesan los hechos en sí, ni tienen al respecto una opinión "objetiva". Su tarea es, antes bien, escuchar atentamente cómo la persona interpreta los eventos de su vida, y ayudarle a cambiar su manera de pensar, sentir, actuar y relacionarse con los demás frente a esos eventos. Por tanto, no existe una escucha "objetiva" en la psicoterapia, como tampoco existe, en los pintores, una visión "objetiva" de las personas o paisajes que representan.

Importancia de la escucha en otras profesiones

En todas estas modalidades de psicoterapia observamos que se trata de una escucha entrenada y disciplinada y, por ende, *artificial*, es decir, muy diferente de la que ocurre naturalmente en la comunicación cotidiana. Lo mismo sucede en otras profesiones que requieren de una atención selectiva. Los médicos, por ejemplo, también deben aprender a escuchar a sus pacientes de una manera no sólo respetuosa y cuidadosa, sino también empática. No es casualidad que la queja más frecuente de los pacientes acerca de sus médicos sea el no sentirse escuchados: cuando perciben que su médico no les ha hecho caso, o está distraído, o tiene prisa, o hace chistes mientras los examina, le pierden la confianza. No por nada, resulta que tales médicos son los más propensos a verse

demandados por errores —no sólo por haberse equivocado, sino por su falta de atención y empatía. Los pacientes que han sido objeto de errores tienden a denunciar mucho más a los médicos que percibieron como poco empáticos durante la consulta, que a los que les dieron tiempo y una atención plena. Es por ello que algunas escuelas de medicina en Estados Unidos ya incluyen en su formación el aprender a escuchar al paciente.

De hecho, podríamos hablar de una escucha especializada en varias profesiones, como la abogacía, la arquitectura (en la cual los deseos del cliente a menudo son ignorados) y el diseño, sin hablar del caso evidente de la escucha sofisticada de los músicos y melómanos. En muchas otras áreas se trata, sin embargo, de un énfasis nuevo. Por ejemplo, la administración de empresas, desde que se puso de moda el modelo japonés en los años setenta, intenta cada vez más incorporar a la toma de decisiones la opinión de ejecutivos medios, obreros, distribuidores y vendedores, así como de sus clientes y consumidores.

El papel de la escucha en el sector servicios

Son cada vez más las profesiones y empleos que requieren de una escucha atenta. Esto se debe a que, en los países industrializados, el sector servicios tiende a crecer. Este sector, también llamado terciario por oposición al primario (básicamente agricultura y pesca) y al secundario (minería, industria y manufactura), incluye el entretenimiento, los medios, la salud y educación, los seguros, la administración pública y privada, los servicios financieros, el turismo, la venta al menudeo, el transporte y la distribución de mercancía, etc. Se estima que en 2009 la proporción del PIB generado por el sector servicios alcanzó el 63.4% a nivel global; en la Unión Europea, el 72.8%; en los Estados Unidos, el 76.9%; y, en México, el 62.8% de la actividad económica.[32] En todo el mundo, hoy representa por tanto mucho más que la agricultura o la industria y es, además, el sector de mayor crecimiento.

Lo interesante de esto, para nuestro tema, es que el sector servicios depende, de forma crucial, de la comunicación: entre diseñadores, productores, administradores, distribuidores, vendedores, reparadores, consumidores… El intercambio de

información, la contratación de servicios, el seguimiento, la adaptación del servicio a diferentes mercados, serían imposibles sin una comunicación clara, eficaz y oportuna entre personas, empresas, autoridades y esto, además, en diferentes contextos geográficos. Ello requiere de una escucha abierta, constante y, en cierto grado, personalizada. Si los clientes de un servidor de internet no son atendidos cortésmente por un técnico cuando tienen un problema, cambiarán de servidor. Si la gente no se siente escuchada por su médico, abogado o maestro de yoga, lo cambiará por otro. Y cada grupo poblacional requiere de una escucha en cierto grado especializada: los niños, los jóvenes, los ancianos, los inmigrantes, las minorías sexuales… todos tienen necesidades y expectativas propias y esperan recibir una atención adaptada a sus circunstancias, si no es que individualizada.

Funciones cambiantes de la escucha

Por todo ello, la escucha que siempre ha existido como una facultad humana ha adquirido algunas funciones nuevas, así como ha perdido otras que tenía anteriormente: por ejemplo, como única forma de transmisión del conocimiento en las culturas orales, como vimos en el capítulo IV. Pero su función no sólo se ha transformado, sino que se ha especializado poco a poco según los requerimientos de las diferentes profesiones y actividades económicas surgidas en la era moderna. De ahí la necesidad de reevaluar su significado en la actualidad y, en particular, en el contexto de la comunicación instantánea que caracteriza a la sociedad contemporánea. Por otro lado, como hemos notado de paso en algunas ocasiones, es una facultad que está en riesgo de perderse. En el capítulo siguiente examinaré esta situación paradójica e intentaré esbozar una ética de la escucha que respete tanto los requerimientos de nuestra naturaleza humana como las condiciones, muy peculiares, de nuestra época.

VII

Conclusiones y preguntas

Empecé este ensayo preguntándome si la escucha es una facultad natural o aprendida. Habrá quedado claro que, si bien todos nacemos con el equipo anatómico requerido, también existen en nosotros, y entre nosotros, una serie de obstáculos a la escucha. Estos impedimentos son, en primer lugar, los impuestos por el funcionamiento cerebral, que dicta, por ejemplo, que sólo podamos atender plenamente a una o dos cosas a la vez, aunque seamos capaces de alternar entre diversos estímulos con gran rapidez y facilidad. Luego sobrevienen los obstáculos de orden psicológico que van desde los mecanismos de defensa inconscientes, que nos hacen escuchar básicamente lo que queremos, hasta la sencilla falta de interés en un tema o una persona. Después intervienen otros obstáculos de orden interpersonal, como la relación de poder entre las personas, por la cual el más débil siempre le hará más caso al más fuerte que vice-versa. Habría que añadir las reglas culturales de cada sociedad que hacen que se escuche más, en cierta época, a los ancianos y, en otra, a los jóvenes; a los hombres, más que a las mujeres; a los financieros, que a los filósofos, etc. En este rango caben también los temas tabú y los permitidos, que varían según el contexto cultural. En la actualidad, opera además el auge de la comunicación instantánea y virtual, que aporta sus propios obstáculos a una escucha plena. Esto no es más que un recordatorio de lo analizado en capítulos anteriores, por lo cual no me detendré más en ello.

Entonces, más allá de la facultad natural que poseemos para la escucha, tenemos que aprender a sobreponernos a estos obstáculos, que forman parte de la naturaleza humana y de la convivencia social. O, por lo menos, debemos poder detectarlos e intentar neutralizarlos, a fuerza de paciencia, autocrítica y disciplina. Es en este sentido que la escucha no es una facultad natural, sino que tiene que *aprenderse* y, luego, *cultivarse* —como, de hecho, cualquier facultad humana. Más adelante, presentaré algunas sugerencias en este sentido.

¿Una predisposición a la escucha?

También observamos que, con todo y estos obstáculos, existen personas mejor “dotadas” para la escucha, a quienes parece costarles menos trabajo que a otras. ¿En qué consiste tal predisposición, si es que existe?

Sería interesante saber, por ejemplo, si tal facilidad depende del orden de nacimiento: es decir, si se da más en primogénitos o en hermanos menores, dentro del contexto familiar. Según algunas teorías, los primogénitos suelen ser más controladores, dominantes y ambiciosos que sus hermanos menores, frente a quienes asumen una posición de liderazgo que probablemente mantendrán en la edad adulta y que de alguna manera los volverá menos dispuestos a escuchar a los demás. En cambio, los hermanos menores, al haber crecido en una posición de cierta debilidad frente al primogénito, suelen ser más negociadores y sociables, más flexibles y “diplomáticos” —y, por ende, quizá, más dispuestos a la escucha. Si aceptamos tales teorías, aunque no hayan sido comprobadas de manera concluyente, podemos suponer que los hermanos menores tenderán a desarrollar más la facultad de escucha que los primogénitos, mientras que estos últimos probablemente sean más dados a hablar que a escuchar. De la misma manera, tal vez sea más difícil la escucha para los hijos únicos, criados sin tener que llevarse y comunicarse a diario con hermanos.

Como lo vimos en el capítulo III, es probable que las mujeres, educadas para fungir como madres y por tanto cuidar a los demás, estén más predispuestas que los hombres para la escucha. Este cometido cultural se expresa con claridad en la instrucción reveladora, por parte de los padres, según la cual las hijas deben “atender” a sus hermanos varones, mientras que a ellos se les recomienda “vigilar” o “cuidar” a sus hermanas. También es posible que el lugar subordinado de las mujeres, en casi todas las sociedades, las prepare mejor para desarrollar esta facultad: en general, los subordinados escuchan más que el jefe, por razones de sobrevivencia y conveniencia que se pueden entender con facilidad. Asimismo, siempre se escucha más al que tiene el mando, que al que obedece.

Existe por tanto, como lo vimos en capítulos anteriores, una jerarquía de la escucha que refleja la relación de poder entre las personas. Esto no impide, sin embargo, que dos personas de

jerarquía distinta (hombre/mujer, anciano/joven, maestro/alumno, patrón/empleado) puedan dialogar de manera horizontal, *como si fueran iguales*, y colocándose deliberadamente en un mismo nivel, como lo vimos en el capítulo III. Este "como si" constituye un primer paso en la ética de la escucha.

Sería interesante especular, asimismo, sobre la escucha en diferentes países. Es posible que donde se hable menos, se escuche más, por ejemplo en los países nórdicos por oposición a los países meridionales como España o Italia, donde se habla mucho, de manera continua y con marcada vehemencia. Basta con comparar el cine escandinavo con el de los países latinos para observar que, en el primero, se habla menos, a un ritmo menor, y se escucha más. Esto no cancela el acceso a una comunicación intercultural, a condición de que las dos personas aprendan (en la medida de lo posible) sus respectivos códigos culturales y los respeten mutuamente. Tales códigos pueden incluir, por ejemplo, el no interrumpir a alguien que hable más lento; no transgredir el espacio personal, es decir, la distancia física que se acostumbra, en cada sociedad, entre las personas; tomar en cuenta los tabúes propios de cada cultura; y seguir sus normas de cortesía. Este *respeto intercultural* sería un segundo elemento de la ética de la escucha en un mundo cada vez más globalizado.

Quizá exista, también, cierta predisposición temperamental, si no metabólica, a la escucha. Es probable que las personas más "lentas" (en reaccionar, hablar y actuar) o bien, más pacientes o tímidas por temperamento, sean mejores escuchas que las "aceleradas", que siempre tienen prisa y pasan con rapidez de un tema a otro.

También existe la distinción importante entre personas introvertidas y extrovertidas, diferencia que algunos psicólogos, desde Jung, han considerado como fundamental en la forma de relacionarse con el mundo. Sería interesante averiguar cuál de las dos categorías escucha más. Intuitivamente, me parece que las introvertidas, que son más introspectivas y dadas a la reflexión, serían mejores escuchas. Pero también es posible que su relativa falta de sociabilidad y cierto ensimismamiento pudieran hacerlas menos receptivas al otro y que los extrovertidos, más comunicativos y sociables, estén más acostumbrados a escuchar a los demás. No

conozco estudios al respecto y, por tanto, no puedo avanzar más que esta hipótesis.

Ahora bien, quizá uno de los componentes primordiales de la escucha sea la empatía, como lo hemos mencionado en varias ocasiones. La pregunta ahora sería, ¿por qué existen individuos más empáticos, más sensibles a los sentimientos de los demás, que otros? Es muy posible que la empatía se desarrolle más, sencillamente, en las personas *que han sufrido*. Los que han pasado por una enfermedad o pérdidas importantes, y que las sintieron a fondo, tienden a entender mejor la experiencia ajena. No es casualidad que muchos psicólogos hayan decidido dedicarse a aliviar el sufrimiento de los demás desde su propia experiencia del dolor. Quizá sólo sea una observación personal, pero siempre me ha parecido que las personas que han sufrido escuchan mejor, quizá gracias a la *identificación*, que es uno de los componentes centrales de la empatía.

Hacia una ética de la escucha

Previamente, hemos hecho alusión a dos requerimientos éticos de la escucha: "neutralizar" de alguna manera la relación de poder que pudiera afectar la comunicación, al establecer un diálogo "como si" las dos personas tuvieran la misma jerarquía; y respetar las diferencias culturales que pudieran separar a las personas. Pero hay otros elementos, igualmente importantes, para lograr una escucha fundada en la ética.

Para escuchar éticamente, hay una primera condición fundamental: *reconocer al otro como semejante*. Esto significa asimilar, de una vez por todas, que compartimos —aun con las personas más ajenas o desconocidas— la misma condición humana, determinada ante todo por las vicisitudes de la vida, la necesidad permanente de estar en comunicación con los demás, de amar y de pertenecer; la tarea de convivir en sociedad; el paso obligado por la pérdida, la enfermedad, la vejez y la muerte. Esta *identificación existencial* es la base de toda escucha ética.

Pero tiene su contraparte, aún más difícil, que es reconocer a la otra persona como *diferente de nosotros y de los demás:* es decir, como un sujeto pleno que siente, piensa y actúa por sí mismo, y no

como apéndice de uno mismo o de alguien más. Entender a profundidad que cada cabeza es un universo, como dice el dicho, es condición esencial de la escucha éticamente fundada. Esto no se aplica sólo a los individuos: lo mismo sucede con los grupos sociales, en especial con las minorías (étnicas, políticas, sexuales, etc.) que han sido marginadas y excluidas del discurso social y político. Para escucharlas es necesario reconocerles una identidad propia, con su propia historia, cultura, necesidades y expectativas. Sin embargo, este respeto básico incluye el *no caer en los estereotipos*, que de igual manera atentan contra la dignidad inherente al otro.

Todo esto es mucho más difícil y complejo de lo que pudiera parecer. En primer lugar, desde siempre y merced a la necesidad de identidad y pertenencia que todos compartimos, nos hemos acostumbrado a percibir al otro como fundamentalmente ajeno y poco merecedor de nuestra atención. Un ejemplo se encuentra en la etimología de la palabra *bárbaro*: es así como los antiguos griegos llamaban a todo aquel que no hablara su idioma. Este fenómeno de exclusión, a través del cual nos definimos *en contra* de los demás, y que ha existido desde los albores de la humanidad, se ha visto exacerbado en la era moderna por el nacionalismo, el individualismo, el patriotismo —por todos esos *ismos* surgidos en el siglo XIX, que tanto han hecho para separar a los seres humanos de diferentes países, creencias, clases y culturas. El individualismo, por ejemplo, ha tendido a aislar a las personas al hacerles creer que son especiales, originales y radicalmente distintas de todas las demás.

Fue en el siglo XIX cuando primero apareció la idea, que ha llegado al extremo en la actualidad, *del otro como estorbo*. En efecto, la idea del otro como impedimento, como limitante a nuestra libertad, es una de las características de la cultura moderna. Aparece como tal, quizá por primera vez, en algunas obras de Dostoievski, en las cuales los demás son meros objetos —y no sujetos— que están ahí para servir o, si no, impedir la realización de nuestros deseos. El otro se vuelve una figura plana, bidimensional, carente de esa tercera dimensión que sería su interioridad como persona. Un ejemplo claro de esto, en nuestra era, es el tráfico: cuando manejamos un auto, todos los demás conductores son meros obstáculos que nos impiden avanzar como

quisiéramos.

Algo similar ha pasado con la escucha, cuando sentimos que la otra persona, al hablar, nos interrumpe y nos *impide* desarrollar lo que íbamos a decir. En lugar de escucharla, queremos que se calle y nos deje hablar. La postura ética, en este contexto, consiste en volver a ver al otro como sujeto pleno, tridimensional, como nosotros, pero también con una historia y un punto de vista propios —al igual que nosotros, en nuestra singularidad que es, sin embargo, compartida. Este doble entendimiento debería ser natural, pero no lo es. De hecho, es una de las metas más difíciles que podamos fijarnos hoy día.

¿Por qué? Porque hemos perdido de vista la condición humana compartida que nos une y que era más evidente en el mundo premoderno, cuando la gente vivía entre personas similares; antes del surgimiento de las grandes metrópolis, cuando la gente nacía, vivía y moría en un perímetro de veinte kilómetros; cuando compartía orígenes, lugares, idiomas, ocupaciones, tradiciones y creencias. En ese mundo, difícil de concebir hoy día, la gente no sólo conocía a sus vecinos, sino que éstos le eran similares; cada quien sabía a qué atenerse, al relacionarse con los demás; las reglas de la interacción eran mucho más evidentes, porque los códigos de la civilidad eran compartidos. En ese tiempo, que constituye de lejos la mayor parte de la historia humana, la escucha debió ser mucho más fácil que ahora.

Esto no constituye, de manera alguna, una apología del mundo preindustrial ni una búsqueda nostálgica del paraíso perdido. Se trata sólo de reconocer que la convivencia actual, en todas sus dimensiones, es mucho más compleja que hace sólo treinta años, sin hablar de hace doscientos años, y que es necesario adaptar nuestra forma de relacionarnos a un mundo mucho más complicado y multidimensional que el que conocieron nuestros padres o abuelos. Y esto incluye nuestra capacidad de escucha, que es cada vez menos natural y más difícil porque diariamente, merced de la urbanización y la globalización, nos topamos con gente radicalmente diferente a nosotros. Hace falta por tanto, una nueva forma de escuchar que podríamos calificar de *globalizada*.

La empatía, que hemos mencionado a lo largo de este ensayo como una base principal de la escucha, resulta entonces ser un concepto difícil de definir, pleno de contradicciones. Significa, por supuesto, poder ponerse en el lugar del otro, sobre todo en lo afectivo: poder imaginar, y luego sentir, lo que siente. Se basa, por tanto, en la similitud y en la *identificación*; pero, como también hemos visto, la escucha éticamente fundada implica reconocer al otro como *diferente*. Esto quiere decir que ponernos en el lugar del otro, como si fuéramos iguales, no es suficiente. También tenemos que asimilar que el otro no es igual, y que existen áreas —continentes enteros— de su experiencia, que jamás podremos entender a plenitud. Aquí entra *el respeto a lo diferente*, que de alguna manera se contrapone a la empatía.

La escucha, tal y como la hemos definido en este libro, debe incluir las dos cosas, en un delicado ejercicio que incluya la *comunalidad* de la condición humana, pero a la vez la curiosidad y la imaginación. En lo personal, me ha sido difícil hallar el equilibrio entre las dos visiones, entre lo igual y lo diferente. Es un esfuerzo diario en mi profesión, en mis lecturas, en mis amistades, que me obliga a la vez a entrar en mí misma y a expandirme hacia fuera, a estirarme, todos los días. Mis ayudas principales, en este ejercicio, son y siempre han sido la literatura y la historia, que me enfrentan de manera constante, a lo similar y a lo diferente. En mi caso, son estas disciplinas, más que la psicología, las que me enseñan a acercarme a mis semejantes a la vez con empatía y respeto. Pero me queda mucho por aprender: finalmente, es la experiencia de la vida, el haber leído mucho y haber escuchado a tantas personas, lo que me sigue enseñando cómo escuchar al otro.

Hacia una nueva civilidad

Sin duda, muchos de los factores arriba mencionados constituyen lo que, hasta fechas recientes, se conocía como la buena educación: son preceptos básicos de la *cortesía*. El problema no es sólo que se haya perdido tal aprendizaje, sino que muchos aspectos de la cultura actual se le contraponen. Por ejemplo, cierta sobrevaluación de la “espontaneidad” y de la “autenticidad” nos ha llevado a actuar y hablar sin inhibición alguna, en lo que Freud, entre muchos otros,

consideraría un retroceso histórico.

En efecto, Freud consideraba que la difícil tarea, milenaria, de la civilización ha consistido en sobreponernos a nuestros instintos e impulsos; y que el costo de tal evolución ha sido, precisamente, la represión de lo "natural" en el ser humano. En la época actual, al contrario, ha llegado a glorificarse lo instintivo, lo natural —incluso, casi podríamos decir, lo infantil. No es casual, por ejemplo, que la ropa que antes se usaba para jugar o hacer deporte (shorts, pants, sudaderas, zapatos tenis) se haya vuelto de uso común en la vida diaria de los adultos. En ésta como en tantas otras áreas, se aprecian la comodidad y la espontaneidad, lo cual ha constituido, ciertamente, una suerte de liberación altamente deseable desde muchos puntos de vista.

El problema es que en el proceso también se han perdido algunos elementos de lo que antes se conocía como *civilidad*: la noción de una comunicación respetuosa con el otro, que incluía hacerle caso, darle su lugar, escucharlo sin interrupción, hacerle sentir cómodo y bienvenido, mostrarse atento a sus necesidades, interesarse o bien *parecer interesarse* en él, aunque no fuera cierto… La espontaneidad y la comodidad personal nos alejan de esta civilidad, al darnos permiso de expresar en todo momento nuestras reacciones inmediatas e impulsivas, de ponernos en primer lugar, de ignorar a los demás cuando no nos importan, de despreciar a los que no sean o piensen como nosotros. Y es así como se contraponen a una escucha atenta, respetuosa y recíproca.

Y no sólo eso. Nuestra reducida capacidad de darle su lugar y respetar al otro, nuestro culto al yo espontáneo, natural y libre, nos han condenado a la soledad. Ya de por sí, las condiciones de nuestra vida actual, que han minado poco a poco los espacios comunitarios tradicionales como la familia extendida, los vecinos, el barrio, la parroquia, nos han acostumbrado a vivir como átomos dispersos en el universo, desconectados de nuestros semejantes, como si no saliéramos de ningún lado. Nuestra gran libertad de movimiento, que nos permite reubicarnos y reinventarnos periódicamente, explorando nuevas identidades y formas de vivir, también nos ha aislado a un grado inédito en la historia.[33] Dado que estas condiciones económicas y sociales son básicamente irreversibles, lo único que nos puede ayudar a vencer la soledad moderna es

aprender a comunicarnos nuevamente: a compartir nuestras vidas con los demás, por diferentes o ajenos que puedan parecernos. Y esto significa, ante todo, volver a escuchar: a nuestros vecinos, amigos, familiares, colegas e incluso desconocidos… como si fueran, en una palabra, nuestros semejantes.

Lo deseable, entonces, sería encontrar una nueva síntesis, o un nuevo entendimiento, de la convivencia social, que integre la libertad de expresión, la naturalidad y la espontaneidad por una parte y, por la otra, cierto control de impulsos, de atención al otro, e incluso de disimulación, que son y siempre han sido las bases de la civilidad. El modelo aquí sería una concepción *ecológica* de la convivencia y de la escucha, en la cual asimilemos que todo lo que hagamos o dejemos de hacer afecta a los demás. El escuchar, o no escuchar, a nuestros semejantes, tiene efectos reales no sólo en ellos sino en nuestra propia manera de integrarnos al mundo y, por tanto, en nuestra posible felicidad.

La democratización de la escucha

Ya hemos hablado, en el capítulo IV, de las voces que, durante siglos, no fueron escuchadas por la sociedad en su conjunto, hasta hace relativamente poco: las clases trabajadoras, las mujeres, los indígenas y las minorías étnicas y sexuales, los niños y adolescentes. A través de una historia "invisible" y frecuentemente trágica, todos estos grupos fueron logrando identidad y voz propias a lo largo del siglo XX. Impusieron, poco a poco, su derecho a ser escuchados y a participar en la vida pública y política.

Esta evolución tiene un paralelo en la historia de la música, que en el último siglo recogió e integró las formas de expresión musical de los afroamericanos en Estados Unidos, de las minorías étnicas en muchos países europeos, y de los indígenas en América Latina; que asimiló las tradiciones musicales de los países antiguamente colonizados, que antes eran desconocidas o menospreciadas; que dio a conocer las grandes culturas musicales del Oriente y que poco a poco llegó a incluir la creatividad de mujeres y adolescentes, hasta conformar la enorme riqueza de la música popular que hoy podemos escuchar en el mundo entero. Por ejemplo, lo que hoy se llama *World Music* es el resultado de este proceso de integración de

formas musicales antes ignoradas, o sencillamente rechazadas, por las élites occidentales que estimaban ser dueñas de la música "culta".

No cabe duda que este proceso de asimilación de las voces antes ignoradas, en las artes, la literatura y la vida pública, ha enriquecido inmensamente nuestra vida cultural. Esta creciente diversidad de discursos, conocimientos y tradiciones también refleja la progresiva democratización de la sociedad, por lo menos en el mundo occidental. En efecto, está estrechamente ligada a la idea democrática fundacional según la cual todas las voces merecen ser escuchadas, en un intercambio de opiniones igualitario, en la resolución de conflictos y en el debate público.

El problema del relativismo

Me parece que esta democratización de la escucha ha ido demasiado lejos porque, entretanto, se ha perdido la noción de la *autoridad*, o primacía, del conocimiento. Con demasiada facilidad se ha llegado a descalificar la opinión de los expertos en muchos campos con el pretexto de que, en la democracia, todas las opiniones se valen. Cierto rechazo al elitismo, a lo "meramente" intelectual, ha conducido al entronamiento del punto de vista personal y espontáneo, por encima del conocimiento adquirido a través del estudio.

Creo que en este tema, como en muchos otros, debe prevalecer la sensatez. Cuando un profesor dice saber más que sus alumnos, se basa en un cúmulo de conocimientos que ha adquirido a través de mucho tiempo, a su vez construido sobre el saber de muchos otros que lo antecedieron; cuando un médico dice saber más que su paciente, se basa en una pericia y una experiencia que éste no tiene; cuando un arquitecto dice saber más que su cliente, quien le dibuja en una servilleta la casa que quiere construir, se basa en estudios complejos y especializados de los cuales carece su interlocutor. Y así sucesivamente.

Pero, hoy día, mucha gente interpreta el conocimiento académico como una suerte de descalificación de la opinión propia, o de la sabiduría popular. En una distorsión bastante frecuente, se suele ver tal conocimiento como el punto de vista puramente

personal de un supuesto experto que busca imponerse, de manera arbitraria, a los demás. El posmodernismo (mal entendido) ha contribuido a esta lamentable confusión, al difundir el concepto del relativismo del conocimiento. Mucha gente ha concluido, de manera equivocada, que todas las opiniones se valen, y que todas las voces son equivalentes. Cabe observar, sin embargo, que la pericia derivada del estudio no constituye, en sí, una forma de poder, sino sólo de autoridad; y ésta puede, o no, ejercerse como un poder sobre los demás.

Vale la pena recordar una distinción fundamental entre el poder, que se expresa en el *espacio*, entre personas, grupos, países, etc., y la autoridad, que se expresa en el *tiempo*, como el conocimiento o discurso que ha logrado durar y establecerse como verdadero. Por supuesto, las dos cosas llegan a fundirse, en muchos casos; pero en otros, no. No toda autoridad deriva del poder. Ni todo conocimiento basado en la autoridad de los siglos es cierto: muchas creencias, e incluso teorías científicas, consideradas válidas por su larga duración, han resultado ser falsas. Por ello, sí es importante cuestionar la autoridad del conocimiento académico, mas no rechazarla *a priori* como una mera manifestación del poder.

En este tema nos resulta útil recurrir a la historia. No cabe duda que muchas de las profesiones actuales se constituyeron con base en la descalificación de conocimientos tradicionales previos. El mejor ejemplo es la medicina. Desde el siglo XIX, los galenos formados en las escuelas de medicina se erigieron en contra de los anteriores practicantes de la sanación: los cirujanos barberos, las parteras, los hierberos, los vendedores de remedios, los inventores de aparatos novedosos, los exorcistas… Para consolidar su monopolio sobre la salud, poco a poco elaboraron programas de estudios universitarios, especialidades, certificados, diplomas, asociaciones profesionales y hospitales de los cuales se vieron excluidos todos los demás sanadores. Y, para lograrlo, recurrieron no sólo a la *autoridad* de sus conocimientos (bastante limitados, por cierto, hasta el siglo XX), sino al *poder* de imponer su saber como el único válido en el campo de la salud, a través de instituciones cada vez más cerradas. (Cabe recordar que fue una larga lucha. En la Francia del siglo XVII, los médicos que aparecen en las obras de Molière son sistemáticamente representados como charlatanes, que intimidan a sus pacientes con

un supuesto saber y un lenguaje impenetrable, lleno de tecnicismos incomprensibles.) Por todo ello, la historia de la medicina explica y justifica ampliamente cierto escepticismo hacia todo conocimiento que se pretenda exclusivo.

La palabra clave aquí es *exclusivo*. En efecto, todo experto que pretenda saber *toda* la verdad, que se erija como único dueño de una verdad absoluta, merece nuestro escepticismo. Pero esto no quiere decir que la pericia, en sí, sea cuestionable. Lo que se requiere aquí es que los que detentan el saber lo practiquen, lo compartan y lo difundan, sin pretender monopolizarlo, y que los demás respeten ese saber, al tiempo que rechazan los juegos de poder que, con demasiada frecuencia, han caracterizado el conocimiento institucional.

Esto significa que nuestra postura frente al conocimiento debe ser a la vez *respetuosa* y *exigente*; debe siempre distinguir entre el saber basado en el estudio, y el que se basa sólo en el poder. Es un dilema viejo como la condenación de Galileo por la Iglesia Católica, en 1616. Hoy, sin embargo, tenemos que ir mucho más lejos, debido al auge de internet como una nueva fuente de "conocimiento" accesible a todos.

Aquí es necesario recordar que internet no nos da conocimiento, sino sólo información. La distinción es crucial. La información no es más que la materia primera a partir de la cual podemos generar el conocimiento—es decir, una comprensión crítica de los datos, un entendimiento de las causas y dinámicas que subyacen a los hechos puros. No nos enseña a pensar, ni a cuestionar los datos. Entonces, no debemos "escuchar" la información como si fuera conocimiento; el acceso fácil e inmediato a los datos que nos da internet no equivale, de manera alguna, a la sapiencia largamente acumulada a través de la historia. Y, en este esquema, no todas las opiniones se valen. La escucha actual de nuestro entorno implica, por tanto, respetar la autoridad del conocimiento (científico, histórico, filosófico, etc.) sin caer, por ello, en una ciega adherencia al discurso del poder. Y esto es lo que uno aprende, precisamente, a través de una escucha que no es espontánea, fácil ni "natural", sino *educada, crítica* y *selectiva*.

¿EL DERECHO A SER ESCUCHADO?

Como contraparte, no todo lo que digamos merece ser escuchado. Los detalles de nuestra vida cotidiana, del tipo que aparecen en Facebook o en Twitter, no tienen por qué interesar a nadie, salvo quizá a nuestros seres más cercanos. Nuestras opiniones no siempre son las más interesantes en una discusión; no siempre merecemos ser el centro de atención. Recordemos, para propósitos de contraste, que se consideraba de mal gusto hablar de uno mismo en los salones franceses de los siglos XVII y XVIII, como lo vimos en el capítulo IV. Es decir, una escucha auténtica también debe de ser generosa, por no decir humilde.

Además, debemos recordar que a cada derecho corresponde una serie de obligaciones. En este caso, es muy sencilla la ecuación: si queremos ser escuchados, nos corresponde escuchar a los demás. Nuestra libertad de expresión nos exige respetar la de los demás. Nuestras historias son interesantes para los demás sólo si las de ellos nos interesan. Y así sucesivamente. Sólo los niños piensan que su opinión es la única que merece atención, así como creen que merecen ser siempre el centro de atención, siempre ganar, siempre imponer sus deseos y necesidades, sin reciprocidad alguna. Sólo los niños dan libre curso a sus impulsos y deseos, sin tomar en cuenta a los demás.

¿ESTÁ DESAPARECIENDO LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR?

Históricamente, no cabe duda que la escucha, central en las sociedades orales en contraste con las escritas, ha ido perdiendo su preeminencia. Como vimos en el capítulo IV, la lectoescritura, la imprenta, la comunicación instantánea han minado de forma progresiva nuestra capacidad de atención y concentración, así como nuestra memoria. A estos elementos deben añadirse otros, como el narcisismo generalizado, el culto a la espontaneidad y el rechazo hacia todas las formas de autoridad que han venido en aumento desde los años ochenta del siglo pasado.

A todo ello habría que añadir otro factor que ha venido a instalarse en la sociedad urbana actual hasta volverse ubicuo y llegar a formar parte de nuestro entorno cotidiano, de una manera tan insidiosa que ni siquiera lo notamos ya: el *ruido*. Me refiero no sólo al ruido de la calle y de los coches, sino al que se ha infiltrado

en todos los lugares públicos. Es cada vez más difícil encontrar un restaurante sin música o televisión prendida, a todas horas, bajo el pretexto de “ambientar” el lugar. El resultado neto es que la gente oiga menos y hable más fuerte para darse a entender, en un simulacro de animación que seguramente sirve para atraer más clientela: si no hay “ambiente” la gente, sobre todo joven, prefiere buscar un restaurante más “animado”. Asimismo, en las tiendas, las salas de espera, los aeropuertos, los bancos, nos vemos bombardeados de música, anuncios, televisores que nadie alcanza a escuchar… y todo ello forma parte del entorno “natural” en el cual nos movemos a diario.

Aun en casa, estamos asediados por el ruido. Si no es la televisión, es la bomba del agua, el refrigerador, el teléfono o bien el ruido del tráfico de afuera, los aviones que pasan, las sirenas, el camión de la basura, los tamales oaxaqueños… En la provincia mexicana, aun en los pueblos más pequeños, el nivel de ruido es asombroso: los perros, los gallos, las fiestas, los cohetes, los altoparlantes de los vendedores ambulantes, los camiones, la radio de los vecinos… Y aun en la campiña europea, en Francia, Inglaterra o Italia, hay un ruido de fondo permanente: se escuchan la maquinaria agrícola, la circulación en las autopistas, los trenes o bien los innumerables aviones que transitan por los cielos a todas horas.

Habría que añadir la constante distracción de los celulares, que en repetidas ocasiones interrumpen cualquier conversación; el estrés y la prisa, características de la vida urbana actual; las múltiples ocupaciones de la gente, que siempre está corriendo de un lugar a otro; y la obsesión por hacer varias cosas a la vez que dispersa nuestra atención y mina nuestra capacidad de escucha.

La desaparición del silencio

El silencio, que formó parte de la condición humana durante milenios y que todavía existía hace veinte años, casi ha desaparecido. Como todo bien escaso y en vías de desaparición —como el agua potable, como el aire puro— se ha vuelto un privilegio caro. Un departamento o cuarto de hotel silencioso, una playa sin ruido, un restaurante sin “ambientación” de música o

televisión, se han vuelto bienes de lujo difíciles de encontrar en casi todo el mundo industrializado.

Una primera consecuencia de la desaparición del silencio es la pérdida de la audición en amplios sectores de la población en el mundo occidental: los jóvenes sobre todo, merced de su afición por la música, el cine y los videojuegos a todo volumen, pero también la gente que trabaja en fábricas, en comercios, en el transporte o en la calle, o que se pasa el día en el teléfono atendiendo a clientes.

Pero éste sólo es el nivel más superficial. Porque el silencio de antaño no sólo protegía nuestros oídos; abría para nosotros los vastos espacios de la introspección, de la soledad, la reflexión, la ensoñación… Nos acercaba a la naturaleza y nos brindaba una serenidad que estamos a punto de perder. No es por nada que ahora tienen tanto éxito las grabaciones *New Age* que reproducen, para relajarnos, los sonidos de la naturaleza: la lluvia, el viento, el canto de los pájaros que, aunque todavía existan, incluso en las ciudades, ya no escuchamos porque nuestra vida se ha llenado de ruido. Tampoco es casual el auge de la meditación en el mundo occidental: entre otras cosas, nos obliga a estar en silencio como requisito para alcanzar una paz interna. Pero el silencio no sólo nos permitía acceder a nuestro fuero interno: también nos acercaba a nuestros semejantes al crear un espacio íntimo entre las personas, sin distracción ni interrupción. Nos servía para estar solos y también para estar juntos; era parte de nuestra humanidad. El silencio nos daba tiempo, espacio y reflexión: era la condición natural, imprescindible y perenne para la escucha.

Algunas preguntas sobre la educación

Como psicóloga y estudiante de la historia, siempre me ha sorprendido que cada generación, al parecer, tenga que aprender desde cero el arte de la comunicación. No el lenguaje verbal, que adquirimos con asombrosa facilidad; ni tampoco las expresiones faciales que lo acompañan y que son tan universales que podrían considerarse como innatas. Pero sí el paso siguiente, que es poder expresar de manera clara nuestros pensamientos y sentimientos, y escuchar a cabalidad a los demás, según los parámetros arriba delineados. Y el siguiente, que es el diálogo recíproco y respetuoso,

y que está en relación estrecha con la historia de la democracia. Y el paso que sigue: el arte de la conversación, que consiste en el debate de ideas, en lugar de la lucha de poder entre personalidades; el compartir experiencias y conocimientos, en lugar de intentar imponerlos; el aprender de los demás, en lugar de ubicarse como centro de atención.

Todo esto requiere, como lo hemos visto a lo largo de este ensayo, que eduquemos y cultivemos nuestra facultad de escucha. La tarea se ha vuelto cada vez más compleja y difícil; nos exige poner de lado nuestros impulsos y deseos, nuestro narcisismo, nuestra lucha por el poder, nuestro rechazo a la diferencia. Sin embargo, es cada vez más necesaria en el mundo actual: como vimos en el capítulo VI, la dominación creciente del sector servicios en la economía mundial nos obliga a escuchar constantemente a los demás: compañeros de trabajo, proveedores, clientes… Por otra parte, la globalización nos pone en contacto diario con formas de ser, de pensar y sentir radicalmente ajenas que debemos poder escuchar, traducir, entender y asimilar cotidianamente. De igual manera, el internet nos expone a una infinidad de conocimientos y opiniones que debemos poder escuchar de una manera selectiva y razonada. Cultivar nuestra capacidad de escucha resulta, por todo ello, cada vez más indispensable.

Sin embargo, como decía hace un momento, parece que cada generación parte de cero, en ésta como en todas las tareas fundamentales de la vida: cada una tiene que aprender a madurar, a relacionarse con los demás, a amar, a envejecer y morir como si nadie lo hubiera hecho antes. Me parece uno de los fenómenos más misteriosos de la historia: que lo básico no se transmita y que tenga que aprenderse de nuevo en cada generación. Me pregunto, entonces, si esto es parte inherente de la naturaleza humana o bien si corresponde a una terrible deficiencia en nuestro sistema educativo.

Me pregunto, por ejemplo, cómo es posible que les enseñemos a los niños la teoría de los grupos, en matemáticas, y que no les enseñemos a convivir en grupo; que les enseñemos a leer y escribir y no a expresar con claridad sus ideas y emociones; que les enseñemos a hablar, mas no a escuchar; a obedecer al maestro, pero no a resolver conflictos con sus pares; que les enseñemos cómo

ganar, y no cómo perder una competencia; que les enseñemos a ser activos y emprendedores, pero no a estar quietos y en silencio.

Cabe recordar que la educación moderna tiene una historia relativamente corta (la educación pública obligatoria se fue instaurando poco a poco en la segunda mitad del siglo XIX), y que la ruptura con los tradicionales esquemas pedagógicos autoritarios data apenas del 68 del siglo pasado. Me pregunto, entonces, si no será necesaria una reevaluación radical de lo que significa la educación, para enfocarla al aprendizaje de las grandes tareas de la vida que son, siempre, las más difíciles: cómo comunicarse; cómo relacionarse en el amor, la familia y el trabajo; cómo darle sentido a la vida; cómo estar solos; cómo enfrentar la enfermedad, la vejez y la muerte. Evidentemente, no tenemos por qué inventar el hilo negro en ninguno de estos temas, que han sido desde siempre los grandes temas de la filosofía. Existe un enorme cuerpo de reflexión sobre todos ellos, acumulado por las mentes más brillantes de la historia, que por desgracia se ha perdido en la era moderna. Es hora, por tanto, de retomar la filosofía en el currículum escolar y en nuestra vida cotidiana.

La psicología moderna también tiene mucho que enseñarnos sobre nosotros mismos. Me parece aberrante que a los niños se les den cursos sobre la sexualidad, pero no sobre las dificultades del amor. ¿Será que el amor es más subversivo? También se me hace muy extraño que les enseñemos a hablar, mas no a escuchar, más allá de acatar las instrucciones del maestro. En cada clase, en cada disciplina, debería haber ejercicios de escucha activa: poder reformular lo que dijeron los demás, aprender a debatir las ideas ajenas (argumentando, por ejemplo, a favor del punto de vista opuesto, como se hacía antiguamente en los concursos de oratoria), poder adentrarse en otras visiones del mundo. Debería haber cursos enteros de comunicación, desde la más temprana edad, sobre: cómo expresarse, cómo tomar en cuenta una opinión ajena, cómo negociar, cómo resolver las diferencias, cómo ceder, cómo cambiar de opinión decorosamente, cómo desarrollar un diálogo igualitario… Asimismo, la lectura en voz alta, la recitación de textos, deberían retomar su lugar en la escuela como formas de desarrollar la atención, la concentración, la articulación, el cuidado al hablar y, por supuesto, la memoria.

En el hogar, los padres tendrían que dar el ejemplo a través de una escucha respetuosa, una atención recíproca, la negociación entre pares y la resolución de conflictos. Si los niños no tienen en casa estos ejemplos vivientes y cotidianos, difícilmente podrán asimilar los modelos de diálogo que les enseñen en la escuela. Pero los padres también deben escuchar a sus hijos, lo cual no quiere decir que deban ceder a todos sus deseos, sino darles (aunque sea a ratos) una atención plena y no dispersa o parcial; responder a sus preguntas o peticiones de manera paciente y razonada; asegurar que no sean maltratados por otras personas y atender sus quejas cuando lo sean; y prohibirles tratar mal a cualquier otra persona, instándoles siempre a ponerse en el lugar del otro. Y seguramente habría docenas de otras sugerencias que dejaré para los lectores que tengan mayor experiencia que yo en este tema.

Pero lo más importante, porque si no cultivamos la escucha en nosotros mismos será imposible inculcarla en los niños ni aplicarla en nuestras demás relaciones, sería lo siguiente. Me parece indispensable propiciar en nosotros mismos las condiciones mínimas para entrenarnos a escuchar con plena atención. Esto significa, en primer lugar, dejar de hacer otras cosas mientras conversamos con alguien: en la medida de lo posible, apagar celulares y dejar de lado el internet; acostumbrarnos nuevamente a encontrarnos con amigos en lugares tranquilos, incluyendo parques y jardines, en lugar de los cafés y restaurantes llenos de gente y distractores; dar a nuestros seres queridos todo el tiempo que quieran compartir con nosotros; y reaprender a concentrarnos, haciendo sólo una cosa a la vez en lugar de caer en la trampa de la pseudoeficiencia, ilusoria, que creemos alcanzar al realizar varias actividades simultáneas.

Sugerencias para cultivar la escucha

Con nuestros seres queridos es sumamente útil, de vez en cuando (y sobre todo cuando surjan desacuerdos), practicar el ejercicio, clásico en la terapia de pareja, de la escucha alternada. Consiste, sencillamente, en dejar hablar al otro en silencio y *sin interrumpirlo* durante 15 minutos, escuchándolo con plena atención y sin pensar en lo que uno va a responderle. Luego se cambian los papeles, para

que uno tenga la misma oportunidad de hacerse escuchar. Idealmente, se debe hablar desde uno, expresando lo que uno siente y piensa, sin criticar a la otra persona. Hay múltiples variaciones de este ejercicio, pero todas consisten en abrir un espacio para que las dos personas puedan hablar y escucharse plenamente.

A nivel individual, algunas formas de promover nuestra facultad de escucha serían: disciplinarnos a leer un libro (no periódicos, no revistas, no internet) durante por lo menos media hora al día, para devolvernos el hábito de la continuidad en las ideas y de la perseverancia en la concentración; escuchar conferencias o clases en línea, o bien audiolibros; dedicarnos a escuchar música regularmente, sin hacer otra cosa entretanto; cultivar la meditación de manera sistemática o, a falta de ello, sencillamente darnos el tiempo de no hacer nada, sentados tranquilamente en una silla, durante un rato cada día, para volver a encontrarnos con nosotros mismos. Para los amantes de la poesía, leer poemas en voz alta nos devuelve la sensibilidad auditiva y reproduce por unos instantes las condiciones de creación de los poetas, para quienes la musicalidad del verso siempre ha sido primordial. Para ello debemos *escuchar* la poesía y no sólo leerla.

Pero quizá lo más importante que podamos hacer para desarrollar nuestra capacidad de escucha sea rescatar, aunque sea sólo a ratos, nuestra familiaridad con el silencio. Deshacernos del ruido de nuestras vidas, no sólo allá fuera, sino dentro de nuestra mente. Enfrentarnos al gran reto de quedarnos callados en soledad o en compañía: dejar que florezca de nuevo en nosotros la inmensa riqueza, la infinita intimidad, del silencio.

Preguntas para la reflexión

I. Escuchar el mundo

1. Cierra los ojos. ¿Cuántos sonidos hay a tu alrededor que no habías escuchado?
2. ¿A cuántas cosas puedes prestar atención, plenamente, a la vez?
3. ¿Durante cuánto tiempo puedes concentrarte en una actividad, sin interrupción ni distracción alguna?
4. ¿Cómo demuestras que estás escuchando a alguien?
5. ¿Cómo te das cuenta de que no has escuchado a otra persona?
6. ¿Qué tan importante es para ti escuchar a los demás?

II. Escuchamos lo que queremos

1. ¿Cuál es tu principal obstáculo para escuchar a los demás?
2. ¿Te ha sucedido que el amor o el deseo te impidan escuchar lo que la otra persona te está diciendo?
3. ¿Te das cuenta cuando te estás escuchando más a ti mismo que a los demás y estás hablando demasiado, o te lo tienen que decir?
4. ¿Quiénes en tu vida te inspiran curiosidad y quiénes no?
5. ¿Qué haces cuando una conversación te aburre? ¿Dejas de escuchar, haces otra cosa mientras tanto, pones fin al intercambio?

III. ¿Nos estamos escuchando?

1. Examina la relación de poder que existe entre las personas importantes de tu vida y tú, respondiendo a las preguntas en la página 88.
2. ¿Hay personas o grupos de personas a las que no escuchas?
3. ¿Cómo lo manifiestas?
4. ¿Cómo reaccionan ellas?
5. ¿Valdría la pena, para ti, hacer el esfuerzo de escucharlas?
6. ¿Existen puntos ciegos en tu escucha, es decir, temas que te cuesta trabajo escuchar?
7. Para ti, ¿qué constituye una buena conversación (en qué

contexto, con quiénes, acerca de qué temas…)?
8. ¿Qué tan seguido tienes una buena conversación?
9. ¿Cómo podrías promover tales conversaciones en tu vida familiar y social?

IV. Aspectos históricos y sociales

1. ¿Tiendes a escuchar más a los hombres o las mujeres?
2. ¿Personas jóvenes o mayores?
3. ¿Personas más ricas que tú?
4. ¿Sueles escuchar a las personas que saben más que tú de un tema dado o te irritan?
5. Cuando sientes lástima por alguien, ¿lo escuchas más o menos?
6. ¿Qué papel juegan los estereotipos en tu forma de escuchar a otra persona?

V. Ser escuchado, hoy

1. ¿Cómo te das cuenta de que no te están escuchando?
2. ¿Qué sueles hacer al respecto? ¿Te enojas y protestas? ¿Dejas de hablar y sufres en silencio? ¿Te distancias? ¿Rompes el vínculo?
3. En general, ¿sientes que los demás no te escuchan?
4. Si sí, ¿por qué será?
5. ¿Qué podrías cambiar en tu forma de expresarte para darte a escuchar más?
6. ¿Quién ha sido la persona que mejor te ha escuchado?
7. ¿A qué lo atribuyes?
8. ¿Sueles contestar tu celular cuando estás conversando con alguien?
9. ¿Necesitas conocer en todo momento el paradero de tus seres queridos?
10. ¿Crees que les interese a ellos saber todo lo que haces?
11. ¿Cómo cambiaría tu vida si no tuvieras celular?
12. ¿Cómo te afectaría el no tener acceso a internet durante unos días?
13. ¿Cuántas horas al día pasas en internet, aparte de los requerimientos de tu trabajo? ¿Te parece demasiado?
14. ¿Consideras que internet y el celular han afectado la

convivencia en tu hogar?
15. ¿Qué podrías hacer al respecto?

VI. La escucha especializada: la psicoterapia y el sector servicios

1. Si has acudido a algún tipo de psicoterapia, ¿te sentiste escuchado?
2. ¿En qué fue diferente tal escucha de la de un amigo o familiar?
3. Cuando consultas a tu médico, ¿te sientes escuchado? ¿Por qué sí o no?
4. ¿Te ha sucedido que no logres comunicarte con una persona real cuando hablas a tu banco, compañía de teléfono…?
5. Si sí, ¿has hecho algo al respecto?

VII. Conclusiones y preguntas

1. Al escuchar a personas de diferente nacionalidad, edad, costumbres, creencias, ¿sueles intentar ponerte en su lugar o te aburren?
2. ¿Sueles pensar que los demás piensan igual que tú o los ves como diferentes?
3. ¿Te sucede con cierta frecuencia que los demás te parezcan un estorbo y dejes de verlos como individuos?
4. Si sí, ¿qué podrías hacer para revertir esta tendencia?
5. ¿Cómo podrías volverte una persona más empática?
6. ¿Durante cuánto tiempo puedes no hacer nada y estar sin distracción alguna, sin sentirte ansioso?
7. En este momento, ¿hay silencio a tu alrededor?
8. ¿Cuándo fue la última vez que te encontraste en un silencio absoluto?
9. ¿Fue una experiencia agradable o desagradable?
10. ¿Te gustaría tener más ratos de silencio? Sí sí, ¿cómo lograrlo?

BIBLIOGRAFÍA

Ackerman, Diane, *A Natural History of the Senses*, Nueva York, Vintage Books, 1991.

Bloch, George, *Body and Self*, Los Altos, California, William Kaufmann, Inc., 1985.

Buckley, Peter (ed.), *Essential Papers on Object Relations*, Nueva York, New York University Press, 1986.

Carr, Nicholas, "Is Google Making us Stupid?", *Atlantic Magazine*, julio-agosto 2008.

Castañeda, Marina, *La nueva homosexualidad*, México, Paidós, 2006.

Central Intelligence Agency, *The World Factbook 2009*, Washington, DC, 2009.

Christakis, D. A.; Zimmerman, F. J.; DiGiuseppe, D. L.; McCarty, C. A., "Early television exposure and subsequent attentional problems in children", *Pediatrics*, 113 (2004), 708-713.

Freedman, Jill; Combs, Gene, *Narrative Therapy*, Nueva York, Norton Books, 1996.

Freud, Anna, *The Ego and the Mechanisms of Defense*, Nueva York, International Universities Press, Inc., 1979.

Freud, Sigmund, *Obras completas*, trad. Luis López-Ballesteros y de Torres, Madrid, Editorial Biblioteca Nueva, Tercera Edición, 1973.

Fussell, Paul, *The Great War and Modern Memory*, Nueva York, Oxford University Press, 1977.

Gladwell, Malcolm, *Blink*, Nueva York, Little, Brown and Company, 2005.

Goffman, Erving, *Forms of Talk*, Filadelfia, University of Pennsylvania Press, 1981.

Goleman, Daniel, *Emotional Intelligence*, Nueva York, Bantam Books, 1995.

_____, *Vital Lies, Simple Truths*, Londres, Bloomsbury Publishing Plc., 1998.

Gregory, Richard L. (ed.), *The Oxford Companion to the Mind*, Oxford, Oxford University Press, 1987.
Hall, Edward T., *The Silent Language*, Nueva York, Doubleday, Anchor Books, 1973.
James, William, *The Principles of Psychology*, Encyclopedia Britannica, The Great Books, Londres, 1952.
Kaplan, Harold I.; Sadock, Benjamin J. (eds.), *Comprehensive Textbook of Psychiatry*, Baltimore, Williams & Wilkins, 1985.
Lagarde, André; Michard, Laurent, *Le XVIIème siècle*, París, Éditions Bordas, 1970.
Laplanche, Jean; Pontalis, J. B., *Vocabulaire de la psychanalyse*, París, Presses Universitaires de France, 1984.
Lasch, Christopher, *The Culture of Narcissism*, Nueva York, Norton Books, 1979.
McNamee, Sheila; Gergen, Kenneth J., *La terapia como construcción social*, México, D.F., Editorial Paidós, 1996.
Mehl, Matthias, R.; Vazire, Simine; Holleran, Shannon E.; Clark, C. Shelby, "Eavesdropping on Happiness: Well-Being Is Related to Having Less Small Talk and More Substantive Conversations", *Psychological Science*, febrero 2010, publicado 18 de febrero 2010.
Nichols, Michael P., *The Lost Art of Listening*, Nueva York, The Guilford Press, 2009.
The Nielsen Company, "African-Americans, Women and Southerners Talk and Text the Most in the U.S.". Ver http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/african-americans-women-and-southerners-talk-and-text-the-most-in-the-u-s/. (24 de agosto, 2010)
Norretranders, Tor, *The User Illusion*, trad. Jonathan Sydenham, Nueva York, Penguin Books, 1998.
Ong, Walter J., *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*, Londres, Routledge, 2002.
Owensby, Susan, "Café, croissant… and the meaning of life?" Artículo publicado el 10 de septiembre 2009 en el sitio de Radio France Internationale: http://www.rfi.fr/actuen/articles/117/article_5084.asp.
Parker-Pope, Tara, "An Ugly Toll of Technology: Impatience and Forgetfulness", *The New York Times*, 7 de junio 2010.
Reik, Theodor, *Listening with the Third Ear*, Nueva York, Farrar,

Strauss and Company, 1949.
Reyes Heroles, Federico, *Alterados*, México, D.F., Taurus, 2010.
Richtel, Matt, “Attached to Technology and Paying a Price”, *The New York Times*, 6 de junio 2010.
Sennett, Richard, *Respect*, Nueva York, W. W. Norton & Company, 2003.
Sohlberg, McKay Moore; Mateer, Catherine A., *Introduction to Cognitive Rehabilitation: Theory and Practice*, Nueva York, Guilford Press, 1989. Citado en http://en.wikipedia.org, artículo sobre la atención.
Sullivan Moore, Abigail, “Failure to Communicate”, *The New York Times*, 15 de julio 2010.
Tamkins, Teresa, “Drop that Blackberry! Multitasking may be harmful”, http://edition.cnn.com/2009/HEALTH/08/25/multitasking.harmful/
Watzlawick, Paul; Beavin Bavelas, Janet; Jackson, Don, *Pragmatics of Human Communication*, Nueva York, W. W. Norton & Company, 1967.
Wolfe, Tom, “The Me Decade”, *New York Magazine*, 23 de agosto, 1976.

Notas

[1] Tor Norretranders, *The User Illusion*, trad. Jonathan Sydenham, Nueva York, Penguin Books, 1998, pp.125-26.
[2] George Bloch, *Body and Self*, Los Altos, California, William Kaufmann, Inc., 1985, p. 85 y pp. 174-75.
[3] William James, *The Principles of Psychology*, Encyclopedia Britannica, The Great Books, Londres, 1952, p. 261. La traducción es de la autora.
[4] *Ibid.*, p. 287.
[5] McKay Moore Sohlberg y Catherine A. Mateer, *Introduction to cognitive rehabilitation: theory and practice*, Nueva York, Guilford Press, 1989. Citado en http://en.wikipedia.org, artículo sobre la atención.
[6] D. A. Christakis, F. J. Zimmerman, D. L. DiGiuseppe, y C. A. McCarty, "Early television exposure and subsequent attentional problems in children", *Pediatrics*, 113, 2004, pp. 708-713.
[7] Ver http://edition.cnn.com/2009/HEALTH/08/25/multitasking.harmful/
[8] Sigmund Freud, "La represión" (1915), en *Obras completas*, trad. Luis López-Ballesteros y de Torres, Madrid, Editorial Biblioteca Nueva, 1973, tomo II, p. 2054.
[9] Walter J. Ong, *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*, Londres, Routledge, 2002, p. 173. La traducción es de la autora.
[10] Erving Goffman, *Forms of Talk*, Filadelfia, University of Pennsylvania Press, 1981, p. 14. La traducción es de la autora.
[11] André Lagarde y Laurent Michard, *Le XVIIème siècle*, París, Éditions Bordas, 1970, p. 57.
[12] Susan Owensby, "Café, croissant… and the meaning of life?" Artículo publicado el 10 de septiembre 2009, en el sitio de Radio France Internationale: http://www.rfi.fr/actuen/articles/117/article_5084.asp.
[13] Walter J. Ong, *Orality and Literacy: The Technologizing of the Word*, Londres, Routledge, 2002. Esta sección está basada en la obra de Ong.
[14] Tom Wolfe, "The Me Decade", *New York Magazine*, 23 de agosto, 1976.
[15] Christopher Lasch, *The Culture of Narcissism*, Nueva York, Norton Books, 1979.
[16] Hay algunos ejemplos anteriores: *El mercader de Venecia* (*circa* 1597) de Shakespeare ya representa los problemas que pueden surgir de la monetarización de las relaciones humanas.
[17] Marina Castañeda, *La nueva homosexualidad*, México, Paidós, 2006, cap. 2.

[18] Ver Walter Ong, *Op. cit.*, pp. 133-35.
[19] Paul Fussell, *The Great War and Modern Memory*, Nueva York, Oxford University Press, 1977.
[20] Tara Parker-Pope, "An Ugly Toll of Technology: Impatience and Forgetfulness", en *The New York Times*, 7 de junio 2010.
[21] The Nielsen Company, "African-Americans, Women and Southerners Talk and Text the Most in the U.S.". Ver http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/african-americans-women-and-southerners-talk-and-text-the-most-in-the-u-s/ (24 de agosto, 2010).
[22] Matthias R. Mehl, Simine Vazire, Shannon E. Holleran y C. Shelby Clark, "Eavesdropping on Happiness: Well-Being Is Related to Having Less Small Talk and More Substantive Conversations", *Psychological Science*, 18 de febrero de 2010.
[23] Abigail Sullivan Moore, "Failure to Communicate", en *The New York Times*, 15 de julio de 2010.
[24] Los terapeutas de esta y varias otras escuelas prefieren referirse al "cliente" y no al "paciente". Ninguno de los dos términos es satisfactorio, y es emblemático del estatus cambiante de la psicoterapia que no haya surgido, hasta ahora, uno mejor.
[25] Síntesis de una entrevista realizada a Patricia Cadena, directora del Centro de Atención Integral de Psicoterapia Sistémica (CAIPSI), México, D.F., 7 de mayo del 2010.
[26]Harlene Anderson y Harold Goolishian, "El experto es el cliente: la ignorancia como enfoque terapéutico", en Sheila McNamee y Kenneth J. Gergen, *La terapia como construcción social*, México, D.F., Paidós, 1996, pp. 49-50.
[27]Sigmund Freud, "Consejos al médico en el tratamiento psicoanalítico", en *Obras completas*, trad. Luis López-Ballesteros y de Torres, Madrid, Editorial Biblioteca Nueva, 1973, tomo II, pp. 1654-60.
[28] *Ibid.*, p. 1654.
[29] *Ibid.*, p. 1657.
[30] Sigmund Freud, "Psicoanálisis y teoría de la libido", *ibid.*, tomo III, p. 2664. Ver también Teodor Reik, *Listening with the Third Ear*, Nueva York, Farrar, Straus and Company, 1949.
[31] Entrevista personal, 24 de junio del 2010.
[32] *The World Factbook 2009*, Washington, DC, Central Intelligence Agency, 2009. Ver https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2012.html, https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html
[33] Por ejemplo, en Francia hoy día, casi uno de cada tres hogares es habitado por personas solas. Ver Federico Reyes Heroles, *Alterados* (México, D.F., Taurus, 2010), p. 40.

ESCUCHAR(NOS)
D. R. © Marina Castañeda Gutman, 2011

De esta edición:
D. R. © Santillana Ediciones Generales, S.A. de C.V.
Av. Río Mixcoac 274, Col. Acacias
México, 03240, D.F. Teléfono (55 52) 54 20 75 30
www.editorialtaurus.com/mx

ISBN: 978-607-11-1277-4
Conversión ebook: Kiwitech

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo, por escrito, de la editorial.

Taurus es un sello editorial del Grupo Santillana

www.editorialtaurus.com

Argentina
www.editorialtaurus.com/ar
Av. Leandro N. Alem, 720
C 1001 AAP Buenos Aires
Tel. (54 11) 41 19 50 00
Fax (54 11) 41 19 50 21

Bolivia
www.editorialtaurus.com/bo
Calacoto, calle 13, nº 8078
La Paz
Tel. (591 2) 279 22 78
Fax (591 2) 277 10 56

Chile
www.editorialtaurus.com/cl
Dr. Aníbal Ariztía, 1444
Providencia
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 384 30 00
Fax (56 2) 384 30 60

Colombia
www.editorialtaurus.com/co
Calle 80, nº 9 - 69
Bogotá
Tel. y fax (57 1) 639 60 00

Costa Rica
www.editorialtaurus.com/cas
La Uruca
Del Edificio de Aviación Civil 200 metros Oeste
San José de Costa Rica
Tel. (506) 22 20 42 42 y 25 20 05 05
Fax (506) 22 20 13 20

Ecuador

www.editorialtaurus.com/ec
Avda. Eloy Alfaro, N 33-347 y Avda. 6 de Diciembre
Quito
Tel. (593 2) 244 66 56
Fax (593 2) 244 87 91

El Salvador
www.editorialtaurus.com/can
Siemens, 51
Zona Industrial Santa Elena
Antiguo Cuscatlán - La Libertad
Tel. (503) 2 505 89 y 2 289 89 20
Fax (503) 2 278 60 66

España
www.editorialtaurus.com/es
Torrelaguna, 60
28043 Madrid
Tel. (34 91) 744 90 60
Fax (34 91) 744 92 24

Estados Unidos
www.editorialtaurus.com/us
2023 N.W. 84th Avenue
Miami, FL 33122
Tel. (1 305) 591 95 22 y 591 22 32
Fax (1 305) 591 91 45

Guatemala
www.editorialtaurus.com/can
7ª Avda. 11-11
Zona nº 9
Guatemala CA
Tel. (502) 24 29 43 00
Fax (502) 24 29 43 03

Honduras
www.editorialtaurus.com/can
Colonia Tepeyac Contigua a Banco Cuscatlán
Frente Iglesia Adventista del Séptimo Día, Casa 1626
Boulevard Juan Pablo Segundo
Tegucigalpa, M. D. C.
Tel. (504) 239 98 84

México
www.editorialtaurus.com/mx
Avda. Universidad, 767
Colonia del Valle
03100 México D.F.
Tel. (52 5) 554 20 75 30
Fax (52 5) 556 01 10 67

Panamá
www.editorialtaurus.com/cas
Vía Transísmica, Urb. Industrial Orillac,
Calle segunda, local 9
Ciudad de Panamá
Tel. (507) 261 29 95

Paraguay
www.editorialtaurus.com/py
Avda. Venezuela, 276,
entre Mariscal López y España
Asunción
Tel./fax (595 21) 213 294 y 214 983

Perú
www.editorialtaurus.com/pe
Avda. Primavera 2160
Santiago de Surco
Lima 33
Tel. (51 1) 313 40 00
Fax (51 1) 313 40 01

Puerto Rico
www.editorialtaurus.com/mx
Avda. Roosevelt, 1506
Guaynabo 00968
Tel. (1 787) 781 98 00
Fax (1 787) 783 12 62

República Dominicana
www.editorialtaurus.com/do
Juan Sánchez Ramírez, 9
Gazcue
Santo Domingo R.D.
Tel. (1809) 682 13 82
Fax (1809) 689 10 22

Uruguay
www.editorialtaurus.com/uy
Juan Manuel Blanes 1132
11200 Montevideo
Tel. (598 2) 410 73 42
Fax (598 2) 410 86 83

Venezuela
www.editorialtaurus.com/ve
Avda. Rómulo Gallegos
Edificio Zulia, 1º
Boleita Norte
Caracas
Tel. (58 212) 235 30 33
Fax (58 212) 239 10 51